



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“ESTRATEGIAS DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE RUSTICA
CHICLAYO – 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Huamán Silva, José Ismael

Asesora:

Dra. Carbajal cornejo, Katherine

Línea de investigación:

Gestión Del Talento Humano

Chiclayo - Perú

2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo

Presidente

Mg. Sc. Kelly Vásquez Huatay

Secretario

Dra. Katherine Carbajal Cornejo

Vocal

DEDICATORIA

A mis queridos padres por sus valiosos consejos. Ya que serán ellos mis mentores y ejemplo a seguir.

A mis hermanas por su apoyo incondicional en la elaboración de la presente investigación.

EL AUTOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por regalarme un día más de vida, el conocimiento, paciencia y la humildad.

A los catedráticos que me por su preocupación, apoyo y guía en esta etapa de mi vida.

A todas las personas que directa e indirectamente hicieron posible la realización de la presente investigación.

ISMAEL

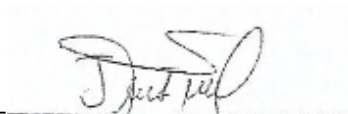
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, José Ismael Huamán Silva con DNI N° 72315875, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada; por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, diciembre de 2017



HUAMAN SILVA JOSE ISMAEL

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Considerando los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: estrategias de Coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Rustica Chiclayo 2017, esperando que cumpla todos los requisitos de aprobación para obtener el grado de Licenciado en Administración.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado el formato propuesto por la universidad ya que se ha iniciado con la introducción y finaliza con las recomendaciones. En todos los capítulos se ha desarrollado adecuadamente el contenido con la finalidad de cumplir con el objetivo propuesto.

En base a los resultados obtenidos en el pre y post test se determinó que las estrategias de Coaching mejoran significativamente el desempeño laboral, Es necesario precisar que se abordaron temas de trabajo en equipo, logro de objetivos y orientación al cambio. Dejando atrás antiguos paradigmas que limitan el desarrollo a nivel personal y profesional.

Señores miembros del Jurado Calificador, estoy Seguro de que con su gran criterio profesional reconocerán los esfuerzos realizados para hacer posible el presente trabajo de investigación, Espero sus valiosos aportes y sugerencias que crean pertinentes que permitan enriquecer el contenido de la presente tesis.

El autor.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
 I. INTRODUCCIÓN.....	 13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Internacionales.....	17
1.2.2. Nacionales	18
1.2.3. Locales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Modelos de Coaching Empresarial.....	21
1.3.2. Dimensiones del Coaching Empresarial	22
1.3.3. Tipos de Coaching.....	24
1.3.4. Proceso del Coaching.....	25
1.3.6. Teorías del desempeño laboral	26
1.3.7. Dimensiones del Desempeño Laboral	28
1.3.8. Evaluación del desempeño	29
1.3.9. Tipología o características del desempeño laboral	30
1.3.10. Marco Conceptual	31
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación del estudio.....	32

1.6.	Formulación de la hipótesis	33
1.7.	OBJETIVOS	33
1.7.1.	Objetivo general.....	33
1.7.2.	Objetivos específicos	33
II.	Método	34
2.1.	Diseño de la investigación	34
2.2.	Variables, Operacionalización	34
2.3.	Población y muestra.....	36
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5.	Métodos de análisis de datos	38
2.6.	Aspectos éticos.....	38
III.	RESULTADOS.....	40
IV.	DISCUSIÓN.....	53
V.	CONCLUSIONES.....	56
VI.	RECOMENDACIONES.....	57
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
VIII.	ANEXOS	62
	Autorización de publicación de tesis al repositorio institucional UCV	80
	Acta de aprobación de originalidad de tesis.	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Colaboradores del Restaurante Rustica Chiclayo 2017.	36
Tabla 2: Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Pre test.....	40
Tabla 3: Baremacion de los resultados de pre test	42
Tabla 4: Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Post test.	46
Tabla 5: Baremacion de los resultados de Post test.	48
Tabla 6: Comparación de la evaluación de desempeño de los colaboradores por dimensiones	49
Tabla 7: Baremacion: comparación de Pre test y Post Test.....	51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Pre test.	40
Figura 2: Baremacion de los resultados de Pre test.	42
Figura 3: Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Post test.	46
Figura 4: Baremacion de los resultados de Post test.	48
Figura 5: Comparación de la evaluación de desempeño de los colaboradores por dimensiones	49
Figura 6: Baremacion: comparación de Pre test y Post Test.	51

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar en qué medida la aplicación de estrategias de Coaching empresarial mejoran el desempeño laboral, de los trabajadores del restaurante Rustica Chiclayo 2017. Para ello se realizó un diagnóstico sobre el desempeño laboral, en base a los resultados obtenidos se formularon y aplicaron estrategias de Coaching orientadas al logro de objetivos y trabajo en equipo. Se ha tomado como referencia el modelo propuesto por Sapo Rito para el Coaching y en desempeño se ha usado la teoría XY propuesta por MCGREGOR. Se utilizó un diseño pre experimental con la aplicación de pre y post test para un solo grupo de estudio. Los datos fueron recogidos a través de una guía de entrevista que fue aplicada al gerente de la empresa y un cuestionario de 15 preguntas elaboradas en escala de Likert. La población y muestra estuvo conformada por 35 colaboradores. Para determinar el nivel de desempeño laboral se aplicó la baremación, obteniendo los siguientes resultados en el pre test se logró 46 puntos que se ubican dentro de un rango bueno sin embargo al aplicar el post test se logró 60 puntos. Entonces se determina que con la aplicación de Coaching empresarial se mejora significativamente el desempeño laboral.

Palabras clave: Coaching, desempeño, empoderamiento y retroalimentación.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to determine the extent to which the application of business coaching strategies improve the work performance of the Rustica Chiclayo 2017 restaurant workers. A diagnosis was made of the work performance, based on the results obtained Coaching strategies were formulated and applied oriented to the achievement of objectives and team work. The model proposed by Topo rite for Coaching has been taken as reference and in performance the XY theory proposed by MCGREGOR has been used. A pre-experimental design was used with the application of pre and post test for a single study group. The data was collected through an interview guide that was applied to the manager of the company and a questionnaire of 15 questions elaborated on a Likert scale. The population and stucco sample consisted of 35 collaborators. To determine the level of work performance was applied the assessment, obtaining the following results in the pre test was achieved 46 points that are within a good range, however, when applying the test, 60 points were achieved. Then it is determined that the application of business coaching significantly improves job performance.

Keywords: Coaching, performance, empowerment and feedback

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El mundo de los negocios cada día sufre grandes cambios simplificando la toma de decisiones y minimizando el grado de incertidumbre. Como se afirma en el diario El Economista (2016). Por esta razón, grandes y pequeñas empresas se preocupan por el bienestar de los colaboradores para ello se basan en la gestión del talento humano y consideran al trabajador como el activo más valioso ya que este posee habilidades, conocimientos y destrezas con las que contribuye para el logro de los objetivos institucionales y el crecimiento sostenido de la empresa.

Cabe precisar que las empresas modernas buscan personas con conocimientos en tecnología, capacidad para trabajar en equipo, etc. todo ello con la finalidad garantizar un mejor desempeño laboral considerando que los cambios son impredecibles y es bueno estar en constante aprendizaje.

Tomando como referencia el portal el Empleo (2016), menciona que las empresas de países industrializados y en vías de desarrollo constantemente miden el desempeño de los colaboradores ya que permite alinear los objetivos estratégicos con las actividades realizadas dentro de la empresa. En tal sentido la aplicación de esta herramienta permite conocer realmente el aporte que un colaborador brinda para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y luego implementar planes de con la finalidad de obtener mejores resultados.

Muchas empresas consideran que la evaluación del desempeño es un proceso simple sin embargo en una publicación realizada por el diario el Economista (2016), explica que Las empresas que utilizan la evaluación de desempeño tradicional están expuestas a obtener resultados infructuosos. Por tal motivo muchas empresas están adoptando un sistema de avaluación continua, por diversas razones dentro de las culés se puede mencionar al constante cambio al que están expuestas las organizaciones ya que día tras día el mercado se vuelve más competitivo y es necesario brindar un valor agregado para mantenerse en él sin descuidar a los colaboradores ya que son ellos quienes hacen posible el cumplimiento de la visión de la empresa.

En una publicación realizada por el diario el Mundo (2015), afirma que grandes corporaciones como Google, Microsoft, Apple, etc, son solo algunas de muchas que basan sus actividades en el logro de objetivos y la medición del desempeño laboral, con la finalidad de potenciar al máximo el talento humano. Esto hace posible que compañías de este tipo se mantengan como líderes en el mercado.

En nuestro país el Coaching aparece como algo nuevo y novedoso que cada día está tomando mayor importancia en las empresas de diversas índoles. Como lo publica el diario Gestión (2017), donde se afirma que en nuestro país desde hace varios años las grandes empresas diseñan programas para mantener buenas relaciones laborales entre empleador y colaborador, en tal sentido toman en cuenta una serie de mecanismos en donde ambas partes resulten beneficiadas, además es importante recordar que el desempeño laboral de las personas está relacionado directamente con el clima organizacional que exista dentro de la empresa. En tal sentido para este año empresas como EY Es una de las principales organizaciones enfocadas en el desarrollo de conocimientos habilidades y destrezas de sus colaboradores.

Tomando como referencia al Diario Gestión (2015) detalla que el grupo Softland, ha diseñado

Un software de gestión, modular y escalable, integrado por varios módulos que cubren el ciclo de vida de los empleados: plan de bienvenida, formación, objetivos, evaluación de desempeño, plan carrera, sucesión, paquete retributivo y cuadro de mando (P.1).

En base a lo anterior esté es un importante avance en la gestión de personas porque permitirá obtener una óptima productividad de los miembros de la organización ya que en la actualidad las empresas capacitan y motivan con la finalidad de recibir una retribución lo que se traduce en términos de rentabilidad empresarial.

En los últimos años la tecnología ha evolucionado y transformado la vida de millones de personas, ya que a través de ella las cosas que antes solían ser difíciles ahora son mucho más simples; el rubro empresarial no es la excepción. Según el diario Gestión (2014), toma como referencia una investigación realizada por la universidad de OLD DOMINION de Virginia. En donde se afirma que usando las

redes sociales se puede determinar el desempeño de un colaborador y conocer al detalle el perfil que este posee.

Esto es muy beneficioso ya que permite determinar el grado de productividad de los colaboradores y en base a ello plantear alternativas que le permitan incentivar al colaborador para que este se sienta comprometido con el logro organizacionales y personales.

Uno de los mayores problemas que enfrenta nuestro país es la informalidad explicada desde diversos puntos de vista, en lo laboral considerando una nota publicada por el diario el comercio (2014). Se comenta que al menos el 65% de empresas peruanas son informales, la mayoría de ellas son Pymes familiares que no superan los cinco trabajadores, Esto genera una negativa repercusión económica, cabe recalcar que una publicación del mismo diario menciona que 7 de cada 10 trabajadores son informales a los cuales no se les brinda adecuadas condiciones laborales, tampoco recibe beneficios sociales y están expuestos a una explotación laboral.

La región de Lambayeque con la llegada del proyecto de irrigación olmos ha experimentado grandes cambios que se ven reflejados en un mejor clima laboral, un plan de capacitaciones e incluso muchas empresas ofrecen una línea de carrera orientada a la formación de los colaboradores esto tiene como resultado un mejor desempeño laboral y a su vez empleador y colaborador obtienen un beneficio mutuo.

Cabe mencionar que este importante proyecto impulsa la producción agrícola, generando una mayor cantidad de ingresos para las familias Lambayecanas, quienes serán los que provean de insumos a los diversos mercados de la región e incluso existe la posibilidad de exportar dichos productos (Semanario clarín, 2017).

El sector Gastronómico está avanzando y conquistando a las familias lambayecanas, Tomando como referencia la opinión de un gerente de un conocido restaurante; la gastronomía es uno de los negocios más rentables porque genera grandes ingresos. Es por ello que restaurantes como Fiestas, Marakos, etc. Se preocupan por el bienestar de sus colaboradores; los capacitan y motivan con la finalidad de mejorar su desempeño laboral y se obtengan mejores resultados.

El restaurante Rustica Chiclayo está ubicado dentro del centro comercial Real Plaza, ofrece diversos servicios dentro de los cuales se puede destacar a salón, terraza, discoteca, karaoke entre otros. Su decoración es muy llamativa e interesante. En tal sentido a través de la observación se determinó existe un grado de desmotivación originado por el incumplimiento de los objetivos que la organización plantea. En tal sentido al analizar los resultados del pre Test se constató que el 54% de colaboradores considera que los objetivos son buenos Sin embargo existe un 3% que los califica como excelentes.

Cabe mencionar que los colaboradores poseen una rutina de trabajo, comunicación poco fluida ya que siempre se preocupan por cumplir con sus funciones y en algunas ocasiones se descuida las relaciones laborales. Ya que los resultados muestran que el 51% de trabajadores considera que las relaciones laborales son buenas y solo el 3% las califica como deficientes.

Los cambios en el entorno hace de que las organizaciones tengan que adaptarse a ellos y los colaboradores no son la excepción sin embargo Existe un alto grado de resistencia al cambio aduciendo que poseen experiencia y prefieren mantenerse en su zona de confort antes que dejar atrás antiguos paradigmas y centrarse en hacer cosas nuevas y diferentes que influyen significativamente en la forma de pensar de las personas. Para reafirmar lo expuesto los resultados muestran que el 66% de encuestados considera que es bueno hacer que los nuevos conocimientos adquiridos sean aplicados en la vida cotidiana sin embargo un 9% considera que en regular proporción se debe aplicar cambios a nuestras vidas.

Tomando como referencia la problemática expuesta, se propone la aplicación de estrategias de Coaching empresarial e impulsar el logro de objetivos trabajo en equipo y orientación al cambio con la finalidad de obtener mejores resultados en donde empleador y colaborador resulten beneficiados.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Vives (2016). En su tesis titulada: “Coaching Empresarial como herramienta que potencia el talento humano y la productividad organizacional. Realizado en la Universidad Militar Nueva Granada de Bogotá, Colombia” concluyo que:

El Coaching empresarial es una técnica de aprendizaje que nace como respuesta de las organizaciones a la situación actual de las economías, dentro de entornos cambiantes, donde se necesitan empleados altamente motivados y que tengan un alto nivel de liderazgo para poder contrarrestar desafíos, llevando a las empresas a nivel óptimo de productividad (p. 23).

La investigación guarda una relación directa con el tema en investigación, considerando que esta proporciona una amplia perspectiva desde donde se puede analizar el Coaching permitiendo aprovechar al máximo el talento de las personas. Está comprobado que las personas poseen múltiples conocimientos habilidades y destrezas las cuales se traducen en la capacidad para realizar una tarea encomendada; con la finalidad de perfeccionar la capacidad para hacer las cosas, se debe dejar atrás antiguos paradigmas enfocarse en un aprendizaje continuo que permita el desarrollo o aprendizaje de nuevas competencias, que permitan el logro de objetivos a nivel personal y profesional.

Rocha y Holguín (2014) realizaron una investigación denominada: El Coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa, realizado en la Universidad San Francisco de Quito, Ecuador. Concluyeron que: “El Coaching ayuda a fortalecer el aprendizaje de los empleados de las empresas dándoles seguridad y confianza en lo que hacen, lo que logra que exista más productividad por parte de ellos” (p. 41).

Esta investigación deja en evidencia la importante labor que cumple el Coaching en las organizaciones modernas, en necesario precisar que la investigación tiene un cierto grado de similitud en lo relacionado a la variable independiente y los objetivos de estudio. En tal sentido se puede afirmar que los cambios en el entorno obligan a las empresas a innovar y diversificar productos o servicios con la finalidad de mantenerse en el mercado, además sus miembros están en constante entrenamiento de tal forma que desempeño se vea reflejado en la eficacia y

eficiencia al momento de realizar una determinada tarea encomendada sin descuidar la integración de los miembros, y sobre todo que cada uno se conozca a sí mismo recibir empoderamiento y realizar una autoevaluación para determinar los puntos críticos en los que se debe mejorar.

1.2.2. Nacionales

Correa y Torres (2016) en su tesis: Programa de Coaching Empresarial para mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet real plaza en la ciudad de Trujillo, Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo, Perú: Concluyeron que:

El Programa de Coaching Empresarial influyó de manera positiva en la comunicación interna de los colaboradores de Cineplanet Real Plaza, mejorado la libertad y confianza de los colaboradores para poder expresar sus ideas entre ellos y sus superiores, también contribuyó a mejorar la participación de los trabajadores, aportando ideas, solucionando así entre ellos los conflictos laborales. Además, se logró mejorar el nivel de conocimiento de lo que sucede en la organización evitando la distorsión de información. Esto contribuyó al logro de los objetivos organizacionales, quedando demostrada en nuestra hipótesis. (p. 73).

La investigación brinda valioso aporte porque guarda un cierto grado de relación con el marco teórico desarrollado para la variable independiente, además la se rescata el modelo de Grow. Ya que es uno de los modelos más utilizados al aplicar Coaching dentro de las organizaciones, también se habla de una economía globalizada y estamos expuestos a constantes cambios del entorno.

Un principio del Coaching es el trabajo en equipo en donde todos los colaboradores trabajen coordinadamente con la unión de esfuerzos y generar una mejor productividad es allí donde la comunicación tiene su protagonismo.

En base a lo anterior se puede detallar que la comunicación dentro de las organizaciones cumple un rol fundamental ya que es el principal medio para que empleador y trabajadores tengan una adecuada relación laboral, ya que de ser el caso de una comunicación sesgada genera una serie de problemas institucionales por ejemplo conflictos laborales, baja productividad, desmotivación etc. las empresas deben ser conscientes de que la comunicación abriendo camino a una

cultura organizacional basada en la confianza de tal forma que los miembros de la empresa se sientan comprometidos y con libertad de expresar libremente sus opiniones sin temor a ser reprimidos.

Caruajulca y Monzón (2016). Aplicación del Coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo, Perú: Concluyeron que: “Los resultados demuestran que la aplicación del Coaching organizacional mejoró favorablemente el desempeño laboral de esta organización, permitiendo una mejor interrelación entre sus miembros y conciencia en sus objetivos propuestos”. (p. 5)

Esta investigación es muy valiosa ya que ambas variables de estudio están relacionadas directamente, y la población y muestra del estudio son colaboradores. Considerando la opinión descrita se puede mencionar que el Coaching si mejora considerablemente el desempeño laboral.

Es necesario mencionar que no todas las personas responden de igual manera ante un proceso de entrenamiento, esto debido a que el organismo de las personas tiene una diferente percepción de las cosas debido al grado de instrucción, sin embargo eso no es obstáculo para que un plan de estrategias de Coaching genere resultados positivos para la organización.

1.2.3. Locales

León (2016). En su tesis titulada Estrategia de Coaching para la mejora del liderazgo en la formación de instructores y miembros de equipo del instituto latinoamericano de liderazgo Cristoforo” – Región Norte. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo - Perú. Concluyo que:

Al caracterizar epistemológicamente el proceso de Coaching y su dinámica se aprecia que es necesario siempre realizar primero un diagnóstico del Coachee o equipo Coacheado para determinar las competencias que se requiere reforzar así como lograr que el Coachee tenga claro cuál es la visión, misión y objetivos de la organización. Cabe señalar también que el coach debe contar con las competencias requeridas para poder realizar un Coaching con éxito. (p. 107)

Se considera como antecedente porque en ella se detalla paso a paso el proceso del Coaching. Además existe un cierto grado de similitud en lo relacionado a la variable independiente.

Todas las cosas que hacemos generalmente tienen una serie de fases a las que se debe respetar si se quiere obtener buenos resultados. Con el Coaching sucede algo similar. Porque todo inicia con un autoanálisis en donde se determina fortalezas, debilidades, etc. se traza una visión de que es lo que se quiere lograr como organización y en base a ello fijar un plan de acción para llegar al lugar que se desea. Es bueno comentar que es importante que se cuente con planes de contingencia y saber qué hacer en caso de que lo planeado no salga como se esperaba y ya para finalizar siempre es bueno considerar una retroalimentación y corregir posibles errores para ya no volverlos a cometer en el futuro.

Farro y Toro (2014). En la investigación denominada, Impacto de la aplicación de Coaching para mejorar el clima laboral de la empresa Taiwán motos, en la ciudad de Chiclayo en el año 2013, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo, Perú. Concluyeron que: “el Coaching debe aplicarse cuando exista una deficiencia sobre el rendimiento laboral o cuando haya una baja en el progreso de un empleado”. (p. 82)

Esta investigación es valiosa porque se asemeja a la realidad de la empresa a la cual se le aplicaran las estrategias de Coaching empresarial. Y existe un cierto grado de relación entre variables independientes. La investigación tiene un enfoque similar al planteado considerando que se aplicó un pre test, después el programa de Coaching y finalmente se desarrolló un post test permitiendo comparar resultados y determinar el grado de influencia del Coaching en la empresa en estudio.

Considerando la conclusión a la que se llegó. Se puede precisar que es necesario realizar un previo análisis de la empresa con el fin de conocer si los problemas que posee se pueden solucionar con esta importante herramienta.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Modelos de Coaching Empresarial.

Arqueros (2010). Menciona cuatro importantes modelos de Coaching, sin embargo para la presente investigación se ha seleccionado a dos de ellos porque son estos los que tienen gran semejanza con el tema que se está investigando.

1.3.1.1. Modelo formativo de Evaluación de KIRKPATRICK.

Desde la perspectiva de Arqueros (2010). Precisa que” Kirpatrick (1994) propuso un modelo evaluativo basado en programas de formación del ejecutivo. Señaló que la evaluación del proceso de Coaching se desempeña en cuatro niveles clave: Reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados”. (P.273).

Basado en la opinión del autor se puede detallar que este modelo fue diseñado para ser aplicado al ámbito organizacional, esto con la finalidad de generar el cambio de pensamientos de los miembros. Como se describe todo inicia con el compromiso que asume el coachee, para romper antiguos paradigmas que impiden el óptimo desarrollo del talento que posee, después de enfocarse en el cambio se inicia un proceso de aprendizaje continuo, en donde se adquieren nuevos conocimientos, habilidades, destrezas y una nueva forma de analizar desde diversos puntos de vista una determinada situación y obtener toda la información que le sea posible para tomar una correcta decisión ya que esta influirá significativamente en el desempeño del colaborador.

La parte más compleja de este modelo es la modificación del comportamiento el cual consiste básicamente adaptarse a una mentalidad abierta, ser proactivo, comunicativo, etc. sin embargo el proceso culmina cuando se evalúan y comparan los resultados de un antes y después de aplicación de Coaching y se determina cual fue la influencia hacia las personas que participaron.

1.3.1.2. Modelo de Consultoría de SAPORITO.

SAPORITO (1996) “El trabajo de los Coaches es asegurarse de que su implicación o compromiso esté directamente relacionado con las cuestiones de desempeño corporativo y efectividad individual” (Arqueros, 2010, p. 275).

Este modelo posee cuatro fases los cuales aseguran resultados exitosos. Todo se inicia con la definición de la situación en la que se encuentra la empresa, para

ello el Coach realiza un completo análisis en donde se determina factores de éxito, puntos débiles en los que se debe mejorar, habilidades y destrezas de las partes involucradas, y lo más importante conocer al detalle la cultura organizacional porque esta le provee información sobre valores, normas, etc.

Con la información obtenida se inicia la segunda fase, la cual consiste en recoger información relevante a través de una evaluación 360 grados, la cual consiste en escoger a una persona para luego recibir opiniones de sus compañeros, jefes, etc. En base a la información obtenida la siguiente fase es denominada feedback. Es en esta etapa se desarrolla un plan orientado al desarrollo de nuevas habilidades y hacer que los participantes sientan las ganas de querer cambiar y aprender cosas nuevas.

La última fase es ejecutar el Coaching y desarrollar nuevos conocimientos, en ella se pone en acción todo lo que se ha desarrollado en las fases anteriores en tal sentido el Coach cuenta con puntos de referencia haciendo que la puesta en marcha del plan se realice de la forma más sencilla posible.

1.3.2. Dimensiones del Coaching Empresarial

Considerando que el Coaching es un tema bastante amplio se han tomado solo algunas dimensiones.

1.3.2.1. Autoconocimiento

Tomando como referencia a Aqueros (2010). Se deduce que el autoconocimiento se relaciona directamente con la satisfacción de la persona con el trabajo que realiza. Desde ese punto de vista se puede afirmar que para lograr ser una persona exitosa debe auto conocerse, y conocer sus fortalezas y debilidades de tal forma que pueda contribuir a la empresa.

Es un concepto muy amplio que necesita ser estudiado desde dos puntos de vista: La primera es la conciencia emocional que se basa en el manejo de las diversas emociones ya que todo lo que se proyecta repercute en la percepción que las personas se forman, el otro Angulo de estudio es tener confianza en uno mismo y ser conscientes que muchas personas no cambian por temor al qué dirán las demás personas, o es algo muy riesgoso por eso no lo intento, sin embargo una persona que tiene fe en sí mismo piensa positivo y no tiene miedo a los cambios

en el entorno. En términos simples la esencia del Coaching radica en las ganas de querer cambiar y salir de la zona de confort.

De la dimensión de autoconocimiento se ha dividido en los siguientes indicadores. FODA y actitudes.

- A) **FODA.** Tomando como fuente la opinión de Talancon (2006), se deduce que la matriz FODA es una herramienta que permite realizar un diagnóstico claro y preciso sobre una determinada realidad. Es necesario precisar que para la realización de este análisis es necesario agrupar factores internos que se traducen en fortalezas y debilidades y factores externos denominados oportunidades y amenazas, para efectos del presente investigación se utilizara la presente matriz con la finalidad conocer los puntos débiles y convertirlos en fortalezas y oportunidades que permitan el logro de objetivos.
- B) **Actitudes:** Están son muy importantes dentro del entorno laboral considerando que estas reflejan el comportamiento que asumen las personas frente a una determinada situación que se presenta.

1.3.2.2. Empoderamiento

Villa y Coperan (2010), Comenta que es un término que está cobrando gran importancia en el sector empresarial, debido al constante cambio del entorno; los empleadores se preocupan por delegar funciones y hacer que los miembros se sientan valorados de tal forma que su rendimiento sea óptimo.

El empoderamiento puede ser estudiado desde distintos puntos de vista por ejemplo, trabajo en equipo, motivación, capacidad para tomar decisiones y enfrentar problemas.

Es importante mencionar que Las empresas modernas se preocupan por motivar constantemente a los colaboradores de tal forma que se consigan buenos resultados que les permitan alcanzar los objetivos organizacionales. Varios autores comentan que existe una motivación intrínseca, y extrínseca.

Para esta dimensión se han considerado los siguientes indicadores.

- A) **Liderazgo:** Es la suma de habilidades gerencias y directivas que tienen las personas para hacer posible que las demás personas se sientan inspiradas.

B) **Motivación:** Es un término bastante común dentro de las organizaciones modernas, considerando que este se enfoca en reconocer el esfuerzo que realizan las personas para hacer posible el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Además es necesario precisar que existen diversas formas de motivar a los colaboradores ya que puede ir desde una recompensa económica e incluso recompensa emocional.

1.3.2.3. Feedback

Considerando a Bolívar (2007). Precisa que el Feedback también denominada retroalimentación es el proceso de reforzamiento luego de aplicar un plan de Coaching, esto se realiza con la finalidad de emitir diversas opiniones y en base a esa información el Coach impulsara en los colaboradores la necesidad de adaptarse a los cambios del entorno y desarrollar nuevas competencias para mejorar el desempeño laboral y alcanzar los objetivos a nivel personal y profesional.

Para el estudio de esta dimensión se toman los siguientes indicadores.

A) **Trabajo en equipo:** Las empresas modernas están enfocadas en desarrollar equipos de trabajo en donde todos los miembros participen activamente para hacer posible el logro de objetivos, cabe mencionar que la empresa que no tiene integradas todas sus áreas y la comunicación entre las mismas es caótica entonces simplemente se retrasara y quedara en el olvido.

B) **Aprendizaje:** Diversos estudios muestran que las personas estamos en constante aprendizaje y cada experiencia vivida tiene gran influencia dentro del desarrollo personal. En tal sentido las empresas deben de enfocarse en desarrollar y fortalecer las habilidades de los colaboradores e impulsar el crecimiento de los mismos.

1.3.3. Tipos de Coaching

Tomando como referencia a Villa y Coperan (2010), divide al Coaching en dos grandes grupos. Que se explican a continuación:

1.3.3.1. Coaching vital

Se enfoca en el desarrollo de habilidades orientadas a mantener buenas relaciones entre el individuo y el entorno al que pertenece, todo inicia con fortalecer la imagen que proyecta a los demás y en base a ello trazar un plan de acción también

denominado plan de vida en el que se plasma una visión a futuro los objetivos que desea lograr, etc., en base a esto se apoya de herramientas que le ayuden a cumplir el propósito que tiene como persona dentro de la sociedad.

1.3.3.2. Coaching Ejecutivo (Empresarial)

Se preocupa por el desarrollo de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores, en él se analiza la situación actual donde se delimita el desempeño, compromiso, etc. con la información se obtenida se determina la situación actual y un posible futuro deseado, para lograr esto se usa el entrenamiento de los colaboradores con el fin de impulsar las ganas de trabajar y mejorar el desempeño laboral. Cabe precisar que al final todo termina con la evaluación de desempeño en donde se determina la eficiencia del Coaching.

Este puede ser aplicado desde dos ángulos el primero es a través de sesiones individuales en donde el Coachee y coach, establecen una comunicación directa y fluida y se centra en potenciar el talento de las personas, otra opción es la aplicación a grupos en él se abordan temas relacionadas a la misión, visión organizacional impulsar las ganas de trabajo en equipo y ayudarlos para que puedan adaptarse a los cambios en el entorno

Al citar a the Executive Coaching Forum (2015). Menciona que un proceso de Coaching es más efectivo cuando existe una amplia participación del empleador para brindar las condiciones necesarias para desarrollar el Coaching y el entrenado quien será la persona que recibirá el apoyo del experto en el tema para potenciar sus habilidades y empoderarlo en las mismas de tal forma que exista un mayor compromiso e identidad con la organización a la que pertenece.

1.3.4. Proceso del Coaching

Desde el punto de Villa y Coperan (2010). Afirman que el proceso de Coaching consta de cuatro fases las cuales son:

Diagnóstico: en esta fase se recopila toda la información que permitirá determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora, etc. con la finalidad de elaborar una propuesta de tal forma que se logran solucionar parte de los problemas encontrados.

Elaboración: Se define la metodología que será utilizada, instrumentos, planes de acción, de contingencia, etc. ya que son ellos los que determinan el éxito o fracaso de la aplicación.

Se definen los instrumentos, recursos, y mecanismos que se utilizarán en el proceso de Coaching.

Aplicación: A partir de los recursos utilizados se inicia el proceso de aplicación el cual consta de tres sesiones en donde se comparte experiencias, sobre el impacto del Coaching en sus vidas de tal forma que todos se sientan inspirados y motivados por el líder denominado Coach.

Evaluación: Es la última fase considerando que en ella se analizan los resultados obtenidos y se determina si el Coaching contribuyó o no con el desarrollo de nuevas competencias de los participantes.

1.3.5. Duración del Coaching.

Considerando la opinión de Villa y Coperan (2010). Consideran que el Coaching es vital dentro de las organizaciones, además la duración del mismo depende de la complejidad de la problemática encontrada. En tal sentido su duración va desde 3 sesiones a más.

1.3.6. Teorías del desempeño laboral

1.3.6.1. Teoría De Las Necesidades de Maslow

Tomando como fuente a Vásquez y Valbuena (s/f). Se puede mencionar que esta teoría conocida también como la pirámide de Maslow porque se centra en estudiar las necesidades humanas desde cinco perspectivas diferentes, las cuales se detalla a continuación:

Fisiológicas: son aquellas que son indispensables en la vida de las personas ya que si no se cubren esas necesidades simplemente las personas pueden llegar a morir. Por ejemplo algunas de ellas son. La necesidad de comer, beber, dormir, etc.

Seguridad: Son aquellas que buscan que la persona se sienta confiada o en su zona de confort. Algunas de esas necesidades pueden ser. Seguridad de tener un empleo, tener una familia, gozar de buena salud, etc.

Afiliación: son aquellas que están buscando el aumento afectivo de las personas, esto está relacionado directamente con las relaciones interpersonales dentro del entorno en el que se encuentre. Algunas de estas pueden ser, amistad, amor, etc.

Reconocimiento: estas se relacionan con el grado de autoestima que tenga una persona, esto tiene influencia en la forma en que se afronta obstáculos, los cambios en el entorno, etc. por lo general dentro de estas se puede mencionar al respeto, confianza, etc.

Autorrealización: Se encuentran en la cima de la pirámide estudian el grado de satisfacción personal y en el desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas para lograr adquirir nuevas competencias que permitan el desarrollo a nivel personal y profesional.

Se considera esta teoría porque el desempeño laboral depende directamente del nivel de necesidades satisfechas, o insatisfechas que posean los colaboradores, mientras más necesidades tengan el rendimiento laboral será mayor y lo apuesto se traduciría en el óptimo compromiso y satisfacción en el trabajo.

1.3.6.2. Teoría “XY” de MCGREGOR.

Considerando a Chiavenato (2000). Menciona a mediados de 1960 aparece la teoría de MCGREGOR. También denominada “XY”. Divide a los colaboradores en dos grupos y hacer una comparación y determinar que trabajadores están en X o Y.

El sector X agrupa a los jefes se enfocan en ordenar las tareas del trabajador conllevando que estos estén poco motivados y no se sienten parte de la organización y consecuencia de ello es un bajo rendimiento en las tareas encomendadas, por lo general se trabaja individualmente sin considerar la opción del trabajo en equipo.

En el Y son los líderes los que mueven al grupo de personas que tienen a su cargo, se trabaja en base a objetivos, miden resultados, hay retroalimentación y lo más importante es el trabajo coordinado entre todas las partes para obtener mejores resultados.

El líder considera al colaborador como el talento más valioso y eso se refleja en las capacitaciones, conferencias, programas de desarrollo del talento y lo más importante hacen que este se sienta motivado con ganas de aportar todas las habilidades que posea.

1.3.7. Dimensiones del Desempeño Laboral

Eficiencia: Chiavenato (2009). La define como la forma que un colaborador cumple con las funciones encomendadas y utiliza el mínimo de los recursos que le asignan, en tal sentido la eficiencia está enfocada a la rapidez con la que una persona realiza sus actividades, lo cual se influye positivamente en el desempeño del mismo, cabe mencionar que algunos indicadores para esta variable son la producción, satisfacción y la adaptabilidad a los cambios que ocurren diariamente en un entorno globalizado y competitivo.

Para esta dimensión se han considerado los siguientes indicadores ya que las organizaciones basan sus actividades en el logro de objetivos con la finalidad de potenciar su crecimiento y expansión sin embargo se debe reconocer que no basta con proponer los objetivos, pues es necesario que el trabajador este comprometido y se sienta parte de la organización.

Considerando la opinión de Martin (2007). Afirma que en la actualidad el establecimiento de los objetivos es indispensables ya que estos permitirán enfocar todas las actividades hacia el logro de los mismos.

Eficacia: Chiavenato (2009). Afirma que la eficacia "es una medida del logro de resultados" (p. 98). Esto quiere decir que la eficacia a diferencia de la eficiencia, esta se preocupa por lograr excelentes resultados haciendo las cosas de la mejor manera posible, no importa la cantidad de recursos que se utilicen para cumplir con una determinada tarea, el objetivo es hacer que las cosas buenas sean maravillosas.

Cabe precisar que La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

Para hacer posible la evaluación de esta dimensión se ha considerado el uso de recursos ya que esto permite determinar que recursos influyen en las diversas actividades que se desarrollan dentro de la organización.

Efectividad: Mejía (s/f). Considera que esta abarca la “eficiencia y eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles”. (p. 2).

Considerando la opinión del autor se puede mencionar que esta se preocupa por comparar resultados de que se planifica y logra y se relaciona directamente con la calidad del servicio ya que depende la rapidez, amabilidad, empatía, y otros factores es que los clientes tienen una percepción sobre la calidad percibida y los colaboradores analizan indicadores de efectividad con el propósito de determinar en qué se está fallando y mejorarlo para obtener mejores resultados y ser más efectivos al momento de ofrecer productos o servicios.

Se dice que un trabajador es realmente efectivo cuando tiene un alto grado de empatía y se preocupa por hacer posible en cumplimiento de los objetivos; también se esmera constantemente para hacer que las actividades que realiza sean las adecuadas.

1.3.8. Evaluación del desempeño

Dessler, (2001) considera que en la actualidad diversas empresas han tomado mucho énfasis en la evaluación del desempeño, con la finalidad de medir el nivel de productividad y en base a los resultados plantear programas de capacitación, planes de incentivos, etc. Y hacer que el trabajador este más comprometido con la misión y visión organizacional.

Chiavenato (1999). Detalla que “La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona”. (p. 34).

La evaluación es un proceso que se centra en determinar el grado efectividad que tiene un determinado colaborar al momento de realizar las tareas que se le encomiendan, en tal sentido las organizaciones, realizan esta actividad con la finalidad de ejecutar planes de motivación, incentivos, etc. e incentivar a que los

colaboradores se esfuercen al máximo y obtener resultados que resulten satisfactorios para el trabajador y empleador.

1.3.9. Tipología o características del desempeño laboral

Dessler (2001) propone 6 formas para la evaluación del desempeño las cuales se explican a continuación:

Supervisor Inmediato, Es el quien es el encargado de evaluar el desempeño de su subordinado y en base a los resultados que se obtengan proponerle planes de incentivos o de aprendizaje con la fin de mantener satisfecho al colaborador.

Tomando como referencia a UCR. Human Resources. (2015). Se puede deducir que en la actualidad los supervisores de las diversas empresas deben establecer criterios de evaluación con la finalidad de obtener datos claros y precisos, y en base a ello tomar decisiones de capacitación o motivación.

Evaluación de los compañeros, Para este tipo de evaluación es necesaria la participación de todos los colaboradores en donde son ellos quienes emiten su opinión sobre el desempeño de un colaborador, la desventaja es que puede que los compañeros se reúnan y acuerden colocarse altas calificaciones.

Comités de Estimación, Suele ser una gran alternativa, considerando que son profesionales los que estarán encargados de procesar la información y obtener resultados de manera imparcial. Suelen ser más de dos superiores los que evalúen.

Auto estimaciones, Estas son realizadas por el trabajador y por lo general suelen colocar calificaciones elevadas, sin embargo existe la posibilidad de que se realicen un auto análisis y piensen de qué forma están contribuyendo con la organización.

Evaluación por los subordinados, Esta se utiliza cuando se desea evaluar a los jefes ya que a través de ella se determina los puntos en los que los jefes pueden mejorar con el fin de garantizar un buen clima laboral.

Retroalimentación de 360 grados, suele ser una evaluación más completa en comparación con las anteriores ya que en ella se escoge a una persona y son sus compañeros, y jefes los que están en la capacidad de emitir su opinión sobre el desempeño.

En la actualidad muchas son las empresas las que están enfocadas en la evaluación de 360 grados porque proporcionan información detallada y obtenida de diversas fuentes.

En una publicación realizada por United States Office of Personnel Management (2017). Menciona que las organizaciones efectivas son aquellas que realizar planificación del trabajo con la finalidad de minimizar el grado de estrés generado por la carga laboral. Además la evaluación del desempeño es vital ya que permitirá obtener datos precisos para determinar las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo.

1.3.10. Marco Conceptual

Coaching

Considerando la opinión Muradep (2009). “Coaching es acompañar a otro a reconocer la aventura de su propio héroe y apoyarlo en ella, como demostraré a lo largo de este libro. Esa tarea incluye despertar su alma, lo que, a su vez, requiere que el coach haya sido primero capaz de encontrarse a sí mismo” (p. 16).

Coaching empresarial

Es una fórmula eficaz para resolver necesidades de transformación individual en el seno de las empresas y se ha desarrollado también en la modalidad de Coaching de organizaciones y sistemas que permite aplicar los métodos del Coaching en trabajo con equipos y organizaciones que deben superar retos muy exigentes”. (Consultoría, 2013, p. 25).

Una conversación enfocada que facilita el aprendizaje y aumenta el rendimiento en el trabajo. (McGuinness, 2008, P. 7),

Desempeño laboral

Considerando la opinión Dessler (2001) afirma: “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

1.4. Formulación del problema

¿En qué medida las estrategias de Coaching empresarial mejoran el desempeño laboral en el restaurante Rustica, Chiclayo 2017?

1.5. Justificación del estudio

La justificación científica

Para hacer posible la presente investigación se aplicara un diseño Pre experimental con la aplicación de Pre-test y Post-test, para un solo grupo en estudio el cual se aplicara a los colaboradores del restaurante Rustica, Chiclayo, se elaborara un instrumento para determinar el nivel de desempeño laboral, el cual pasara por el análisis de confiabilidad a través del alfa de crombash y se validara por el juicio de expertos con la finalidad recopilar información relevante para el estudio.

La pertinencia tecnológica

Para esto se utilizara el software estadístico del SPSS. Para conocer el Alfa de Crombash y las diversas medidas estadísticas, simplificando el análisis de las mismas. Para el análisis de los resultados obtenidos se usara el software Microsoft Excel ya que en él se generan las tablas y figuras estadísticas de acuerdo al formato de las normas APA.

La relevancia del proyecto

Se fundamenta en la aplicación de conceptos teóricos de ambas variables los cuales serán extraídos de diversos autores. También cumple un rol fundamental dentro de la empresa ya que al pasar por un periodo de aplicación se lograra aceptar o refutar la hipótesis planteada.

1.6. Formulación de la hipótesis

- Las estrategias de Coaching empresarial mejoran el desempeño laboral de los trabajadores en el restaurante Rustica. Chiclayo - 2017.
- Las estrategias de Coaching empresarial no mejoran el desempeño laboral de los trabajadores en el restaurante Rustica Chiclayo, 2017.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo general

Determinar en qué medida las estrategias de Coaching empresarial mejoran el desempeño laboral de los trabajadores en el restaurante Rustica. Chiclayo - 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar de la situación actual con relación al nivel de desempeño de los trabajadores de Rustica Chiclayo 2017.
2. Implementar las estrategias de Coaching Empresarial a los trabajadores del Restaurante Rustica Chiclayo
3. Evaluar el nivel de desempeño alcanzado después de aplicar estrategias de Coaching Empresarial.
4. Comparar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores para comprobar la efectividad de las estrategias de Coaching empresarial aplicadas

II. Método

2.1. Diseño de la investigación

El presente estudio es una investigación aplicada, de tipo experimental con diseño pre experimental dado que se ejercerá influencia sobre la variable dependiente a través de la implementación de un estímulo, en este caso, los resultados evaluarán los cambios suscitados.

La investigación abarca un pre test el cual se realizara con el fin de determinar la situación actual del desempeño laboral dentro del restaurante Rustica, con la información obtenida se diseñara y elaborara un plan de estrategias de Coaching empresarial como un estímulo que permita fortalecer el desempeño laboral, después de aplicar las estrategias propuestas se aplicara un post test, en donde se compararan ambos resultados con la finalidad de comprobar si la aplicación del plan de estrategias influyo en el desempeño laboral.

Cuyo esquema es:

G. : O ₁ X O ₂

Dónde:

G : muestra

O1: Desempeño laboral- Pre test

X : Estrategias De Coaching Empresarial.

O2 : Desempeño laboral - Post test

2.2. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Estrategias de Coaching empresarial

Variable dependiente: Desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrategias de Coaching empresarial	Actividades para desarrollo de competencias en los empleados o directivos de la organización a la que pertenecen. Se realiza a través de la elaboración de un plan de acción que permita la conciliación entre las necesidades de la persona con las competencias organizativas, los objetivos, la misión y cultura de la empresa a la que pertenecen de manera que repercuta favorablemente en la calidad de su trabajo” (Villa Y Coperan, 2010, P.64).	Los cambios en el entorno, obligan a las empresas a innovar y a los colaboradores a dejar atrás paradigmas y limitaciones que impidan el máximo desarrollo de su talento, para esto se utiliza el Coaching que a través de un coach ayuda a las personas a hacerse un análisis interno e identificar los puntos débiles, los cuales serán convertidos en fortalezas, que conlleven a un cambio en la forma de pensar de las personas que forman parte del proceso de Coaching.	Autoconocimiento	FODA	Nominal
				Actitudes	
			Empoderamiento	Liderazgo	
				Trabajo en equipo	
			Feedback	Aprendizaje	
Desempeño laboral	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Araujo, 2007, p. 45).	En la actualidad las empresas buscan trabajadores competitivos, que posean conocimientos, habilidades, destrezas y aporten valor, al desarrollar sus tareas eficaz y eficientemente logrando un alto grado de efectividad generando un beneficio mutuo, trabajador y empleador.	Eficiencia	Logro de Objetivos	ordinal
				Compromiso	
			Eficacia	Uso de Recursos	
			Efectividad	Comunicación	
				Empatía	
				Esmerado	

2.3. Población y muestra

Población

Para esta investigación la población está conformada por 35 colaboradores del restaurante Rustica, Chiclayo. 2017.

Tabla 1:

Colaboradores del Restaurante Rustica Chiclayo 2017.

Actividad	N°	%
Gerente de tienda	1	3
Asistente de gerencia	1	3
Recursos Humanos	4	11
Barman	4	11
Mantenimiento	3	9
Cajeros	4	11
Mozos	13	37
Cocineros	5	14
Total	35	100

Fuente: Gerente de tienda del Restaurante Rustica Chiclayo 2017

Elaboración: Propia

Muestra

“Es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia”. (Hernández, Fernández y Batista, 2010)

La muestra estuvo conformada por 35 colaboradores del restaurante Rustica Chiclayo, cabe mencionar que debido al número de colaboradores la muestra está abarcando el total de la población en estudio.

Muestro

Se preocupa por seleccionar un grupo de elementos de la población, con la finalidad de estudiarlas y generalizar a la población. Está organizado por muestreo probabilístico y no probabilístico de los cuales

se desprenden diversos tipos de muestreo. (Hernández, Fernández y Batista, 2010)

En la presente investigación se ha utilizado un muestreo probabilístico ya que se están estudiando todos los 35 colaboradores del Restaurante Rustica Chiclayo.

Unidad de análisis

Estuvo conformada por todos los colaboradores de restaurante Rustica, Chiclayo.

Criterios de selección

Son parte de la población conformada por 35 colaboradores todos mayores de 18 años y que trabajan dentro de la empresa donde se está realizando la investigación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la presente investigación se utilizan las siguientes:

Técnicas: observación y encuesta con la finalidad de medir el nivel de desempeño laboral aplicado a todos los trabajadores del restaurante Rustica Chiclayo.

Instrumento: Según fernandez, Hernandez y bapstista. (2010). Definen al instrumento como “Objetos concretos que ayudan la aplicación precisa de la técnica y aunque poseen características propias se deben acomodarse al objeto de estudio”.

Tomando como referencia la afirmación anterior se formuló un cuestionario, con la finalidad de evaluar el nivel de desempeño laboral de los miembros del restaurante Rustica Chiclayo, este consta de 30 (Treinta). Preguntas cuyas respuestas están dadas en escala de Likert considerando que cuenta con cinco posibles respuestas por cada ítem.

Es importante mencionar que se aplicó un cuestionario porque permite medir de forma objetiva todas las dimensiones e indicadores considerados dentro de este trabajo de investigación.

Validez: Se tomó en cuenta la validación de contenido con el apoyo del juicio de expertos en el tema que se está investigando.

El juicio de expertos estuvo fundado en medir el grado de concordancia de las respuestas entre los objetivos, dimensiones e indicadores planteados en el presente estudio, mediante una escala de valoración de ponderaciones cualitativas y cuantitativas de los ítems planteados en las variables del trabajo en investigación.

Confiabilidad: Con la finalidad de determinar el grado de fiabilidad se aplicó el cuestionario a una muestra piloto de 10 trabajadores del restaurante Rustica los cuales se escogieron aleatoriamente, al utilizar el programa del SPSS versión 21 logrando 0.841 para la variable independiente y un 0.831 para la variable dependiente, se obtuvo estos resultados luego de aplicar el alfa de Crombach lo cual determina la confiabilidad del instrumento.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos se ha empleado la estadística descriptiva e inferencial.

Se utilizaron las siguientes medidas estadísticas: Frecuencia relativa, Media aritmética, Varianza, Desviación Estándar y Coeficiente de variabilidad.

Los resultados se presentarán en gráficos, en ellos se detallará un resumen de los datos que tienen mayor relevancia dentro de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomarán en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

- **Consentimiento informado**

A los participantes se les informará sobre las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde asumirán la condición de ser informantes.

- **Confidencialidad**

Se explicara que la información que proporcionen será manejada de forma confidencial, garantizando la seguridad de su identidad y la protección de la información que voluntariamente proporcione.

- **Observación participante**

Los investigadores actuarán con cautela durante el proceso de recolección de datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida participantes del estudio.

- **Originalidad:** Es una investigación original donde se recogen aportes de investigadores los cuales han sido citados correctamente según las normas APA 6ta edición, respetando la propiedad intelectual.

III. RESULTADOS.

3.1. Resultados de la evaluación del desempeño laboral Pre test

Tabla 2:

Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Pre test.

Ítems	Indicadores										Total.	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Eficiencia	0	0.00	8	22.86	16	45.71	10	28.57	1	2.86	35	100
Eficacia	0	0.00	7	20.00	18	51.43	8	22.86	2	5.71	35	100
Efectividad	1	2.86	7	20.00	19	54.29	8	22.86	0	0.00	35	100

Fuente: Pre test aplicado a 35 colaboradores

Fecha: 8/11/2017

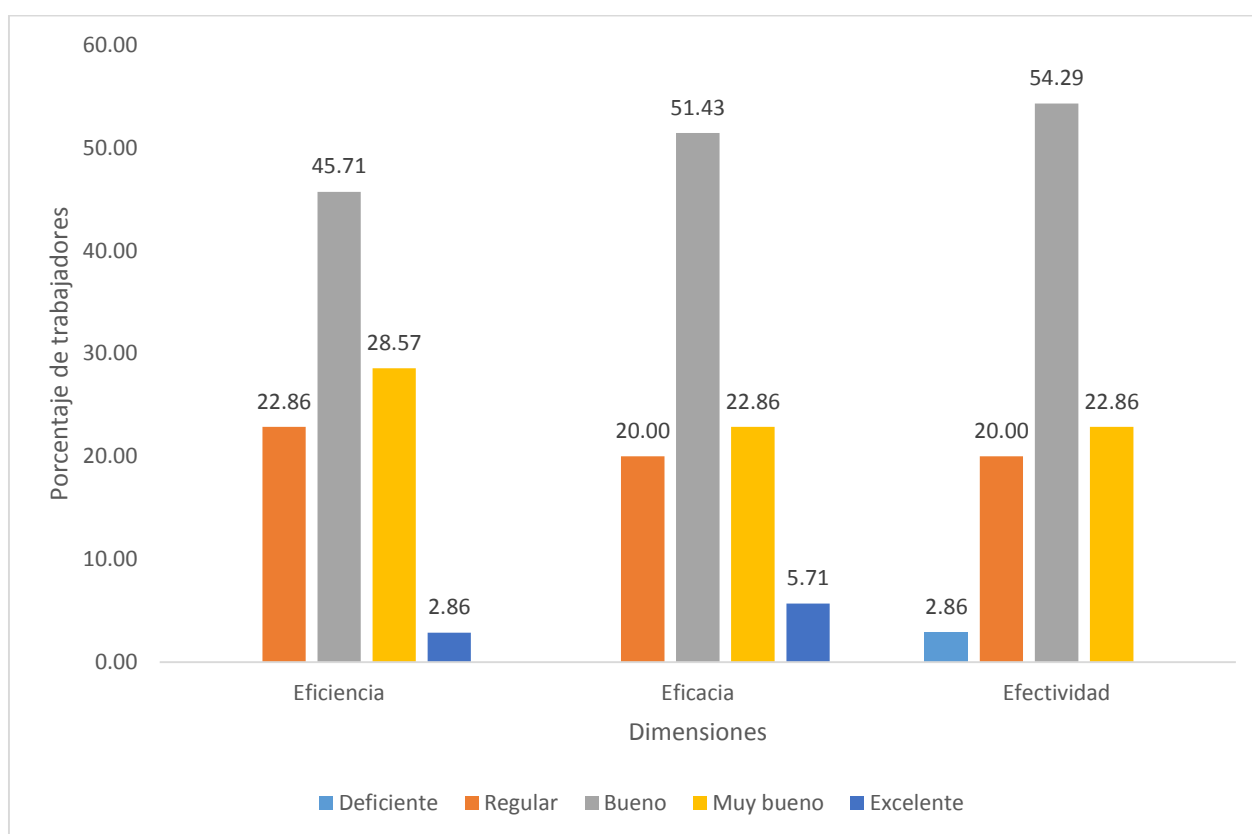


Figura 1:

Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Pre test.

Análisis:

Eficiencia. El 45.71% de los encuestados considera que la eficiencia dentro de la organización es buena y solo un 2.86% considera que es excelente.

Es necesario precisar que para medir esta dimensión se han usado 4 preguntas las cuales están enfocadas al logro de objetivos, motivación, etc. en tal sentido con la aplicación de Coaching empresarial se pretende generar un autoanálisis para determinar fortalezas y debilidades que poseen los miembros de la organización y considerando los resultados se propondrán diversas estrategias que impulsen el bienestar y compromiso con la organización.

Cabe precisar que las organizaciones del siglo XXI, trabajan en base a objetivos planteados. Y en diversas ocasiones estos no son cumplidos; cuando ello sucede genera una gran desmotivación e incluso se reduce el compromiso e identidad con la organización. Es por ello que con la aplicación de Coaching de pretender revertir esta situación y hacer el logro de objetivos y trabajo en equipo sea la prioridad dentro de la organización.

Eficacia: el 51.43% de los encuestados califica a la dimensión eficacia como buena y solo el 5.71% la considera como excelente.

Para medir esta dimensión se han utilizado diversas preguntas elaboradas en escala de Likert. Permitiendo constar algunas deficiencias significativas que se reflejan claramente en los resultados planteados en la tabla anterior. Es necesario precisar que con la aplicación de las diversas estrategias de Coaching empresarial se pretende fortalecer las relaciones interpersonales y la comunicación entre los miembros de las diversas áreas de la organización con la finalidad de generar un buen ambiente laboral que influya significativamente en el logro de los objetivos a nivel personal e institucional; además es necesario mencionar que en la actualidad las organización son vistas como un sistema en donde todos los colaboradores participan activamente para hacer posible el desarrollo de la institución a la que pertenecen.

Efectividad: De los resultados obtenidos se puede precisar que el 54.29% consideran la dimensión efectividad como buena, sin embargo existe un 2.86% de encuestados que la califica como deficiente.

Luego de realizar un amplio análisis de los resultados se constata que en esta dimensión se encuentran algunas deficiencias que fueron planteadas en la problemática y los resultados obtenidos los confirman, basado en los datos estadísticos, se plantean estrategias de Coaching orientadas a la satisfacción de los trabajadores dentro de su centro laboral, una de ellas es la orientación al cambio y la adopción de nuevas habilidades o conocimientos a la vida diaria de las personas. Si bien es cierto el Coaching es un proceso de entrenamiento orientado a olvidar antiguos paradigmas y asumir nuevos retos que impulsen las ganas de seguir creciendo en el ámbito personal y profesional.

Tabla 3:

Baremacion de los resultados de pre test

Alternativas	N	%
Deficiente (15-27)	0	0.00
Regular (27-39)	7	20.00
Bueno (39-51)	24	68.57
Muy bueno (51-63)	3	8.57
Excelente (63-75)	1	2.86
Total	35	100

Fuente: Pre test aplicado a 35 colaboradores

Fecha: 8/11/2017

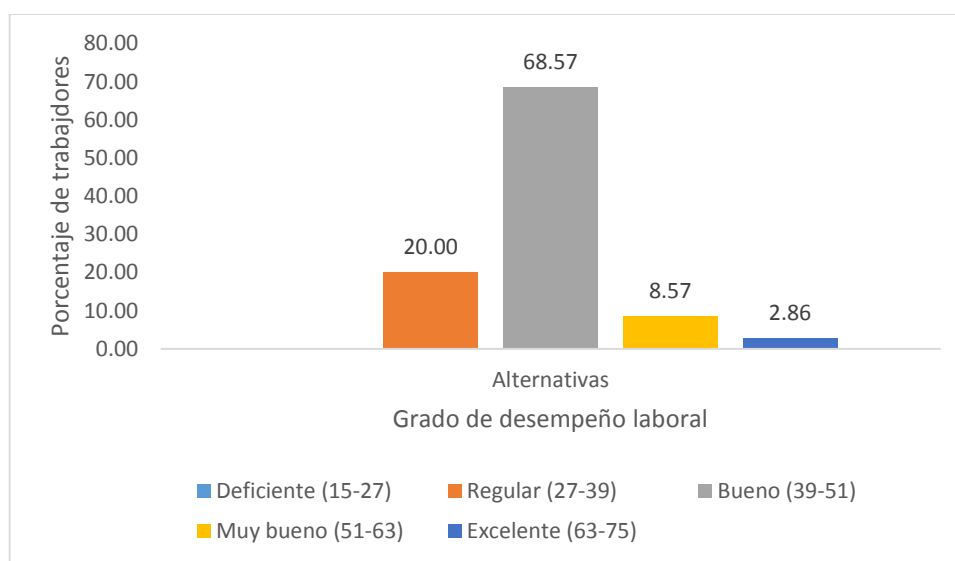


Figura 2:

Baremacion de los resultados de Pre test.

De los resultados presentados en el grafico anterior se puede afirmar que de las 35 personas encuestadas el 68.57% consideran que el desempeño es bueno. Cabe mencionar esto resultados se han procesado en base a la cantidad de preguntas y el rango de respuestas de cada una de ellas, además es preciso recordar que al calcular el promedio se encontró que el desempeño estaba en 46 y de acuerdo a las escalas establecidas para la presente investigación se corrobora que el desempeño en la organización es bueno. Sin embargo con la aplicación de las estrategias de Coaching se pretende hacer que estos resultados mejoren.

3.2. Estrategias de Coaching empresarial.

En base a la problemática encontrada se plantean las siguientes estrategias con la finalidad de fortalecer el desempeño laboral de la empresa en estudio.

CRONOGRAMA	DENOMINACIÓN DE LA ESTRATEGIA.	OBJTIVO	TEMAS/ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS Y MATERIALES	PRESUPUESTO
7 de octubre	introducción al Coaching e identificar paradigmas	Identificar fortalezas y debilidades de los colaboradores.	Palabras de Bienvenida, presentación del tema, realizar un análisis FODA personal, palabras de despedida.	Estudiante	Separatas, Hojas bond, Lapiceros, Laptop, Proyector.	S/. 80.00
15 de Octubre	Adaptación a los nuevos cambios, dejando en el olvido antiguos paradigmas.	Generar un cambio de actitud por parte de los colaboradores.	Palabras de Bienvenida, importancia del cambio, porque cambiar, video sobre el cambio.	Estudiante y especialista en Coaching	Movilidad, Hojas bond, Lapiceros, Proyector, Laptop, Lápicos, USB, Tarjetas con frases motivacionales. Etc.	S/. 120.00
	Taller: Asumiendo nuevos desafíos tomamos el	Hacer que los participantes se conviertan	Se desarrollaron diversas dinámicas que permitieron enfrentar sus miedos,			

	control de nuestras vidas.	en agentes de cambio.	palabras de cierre de la actividad.			
21 de octubre	Fortalecimiento del trabajo en equipo y la comunicación dentro de la organización.	Integrar a todos los colaboradores a través de equipos de trabajo.	Porque trabajar en equipo, beneficios del trabajo en equipo, una dinámica de integración y Palabras de despedida.	Estudiante y especialista en Coaching	Papelotes, plumones, cinta, Diapositivas, etc.	S/. 100.00
28 de octubre	Taller. Contando mis experiencias y nuevos desafíos.	Retroalimentar y resumir las diversas estrategias desarrolladas.	Palabras de Bienvenida, Retroalimentación de todas las actividades desarrolladas a través de diversas dinámicas. Palabras de agradecimiento	Estudiante y especialista en Coaching	Hojas Bond, lapiceros Trípticos, proyector, etc.	S/. 150.00

3.3. Resultados de la evaluación del desempeño laboral Post test

Tabla 4:

Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Post test.

Ítems	Indicadores										Total.	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Eficiencia	0	0.00	0	0.00	10	28.57	15	42.86	10	28.57	35	100
Eficacia	0	0.00	2	5.71	8	22.86	14	40.00	11	31.43	35	100
Efectividad	0	0.00	1	2.86	9	25.71	16	45.71	9	25.71	35	100

Fuente: Post test aplicado a 35 colaboradores

Fecha: 8/11/2017

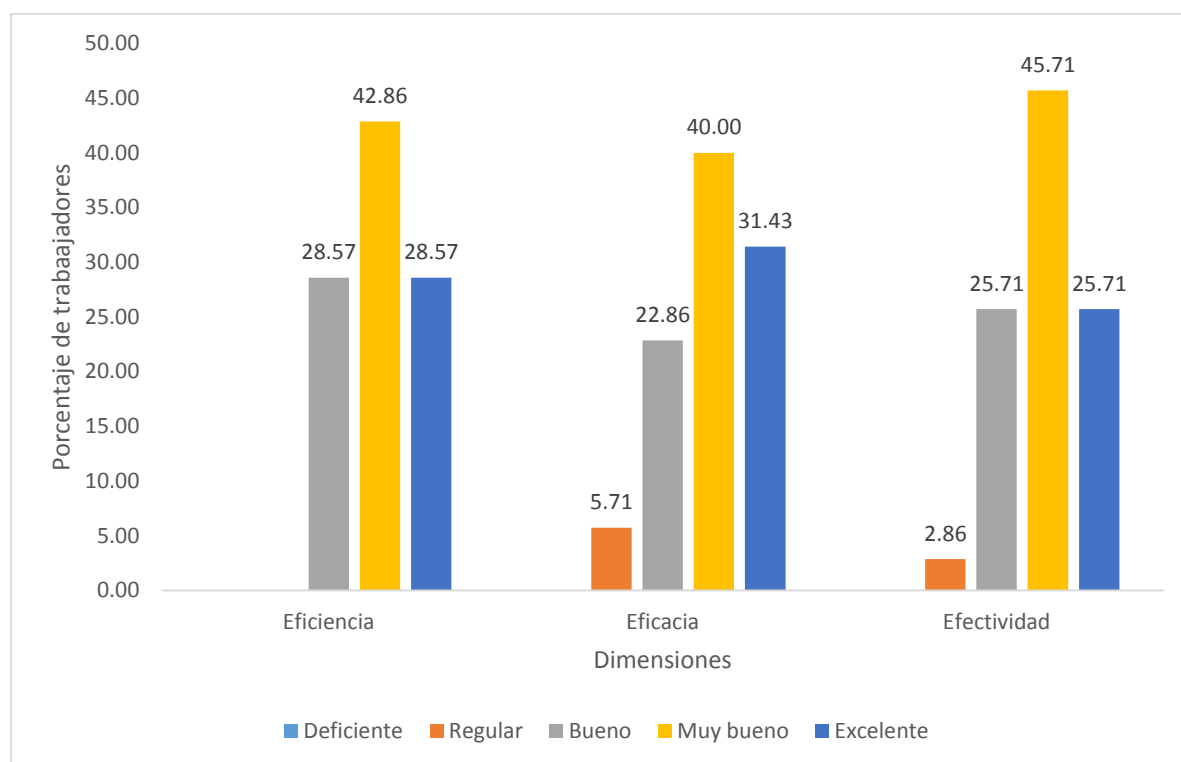


Figura 3:

Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Post test.

Análisis.

Eficiencia. Tomando como referencia los resultados obtenidos se puede afirmar que el 42.86% de los encuestados considera que la eficiencia dentro de la organización es muy buena y el 28.57% la considera como buena.

Al analizar los datos estadísticos se deduce que luego de aplicar las estrategias de Coaching empresarial la eficiencia ha mejorado significativamente. Esto debido al trabajo realizado con el equipo de colaboradores de la empresa en estudio, es necesario precisar que para lograr estos resultados se ha trabajado diversas estrategias una de ellas es la denominada introducción al Coaching la cual estuvo enfocada en determinar los miedos o debilidades a través de un autoanálisis que sirvió como punto de referencia para continuar con las siguientes estrategias aplicadas.

Con la finalidad de hacer de los objetivos propuestos por la organización nuevos desafíos se trabajó el taller denominado asumiendo nuevos retos y a través de diversas dinámicas se fortaleció la actitud que tienen los colaboradores en cuanto a logro de objetivos se refiere.

Eficacia: el 40% de los encuestados califica a la dimensión eficacia como muy buena y solo el 5.71% la considera como Regular.

Los resultados evidencian una gran mejoría para la dimensión eficacia, esto luego de la aplicación del Coaching. En este aspecto se han trabajado estrategias relacionadas a las relaciones interpersonales y trabajo en equipo, con la finalidad de fomentar el compañerismo y apoyo mutuo para el desarrollo de las diversas actividades, Es necesario recordar que las organizaciones modernas son sistemas que trabajan coordinadamente hacia el logro de los objetivos institucionales en tal sentido a través de diversas Dinámicas se hizo posible una mayor interacción entre los miembros de las diversas áreas y ayudo a mejorar el compromiso y rendimiento laboral de los trabajadores que a su vez se traduce en una mejor atención hacia el cliente. En términos de calidad y rapidez en la entrega de los productos.

Efectividad: De los resultados obtenidos se puede precisar que el 45.71% consideran la dimensión efectividad como muy buena, sin embargo existe un 2.86% de encuestados que la califica como Regular.

Utilizando los resultados obtenidos se puede afirmar que con la aplicación de Coaching se logró mejorar notablemente la efectividad de los colaboradores de la empresa en estudio.

En este aspecto se ha trabajado estrategias orientadas a la gestión del cambio

y la satisfacción laboral, considerando que las personas son más efectivas al desarrollar sus tareas cuando se sienten comprometidos y satisfechos con las condiciones laborales y salariales. Además se debe mencionar que el entorno de las organizaciones es cambiante en tal sentido a través la retroalimentación. Desarrollada en la última sesión se mencionó la importancia de hacer que las cosas aprendidas sean aplicadas a la vida cotidiana y cuando más conocimiento se adquiere y aplica, se abren muchas más oportunidades para seguir creciendo a nivel personal y profesional.

Tabla 5:

Baremacion de los resultados de Post test.

Alternativas	N	%
Deficiente (15-27)	0	0.00
Regular (27-39)	6	17.14
Bueno (39-51)	9	25.71
Muy bueno (51-63)	17	48.57
Excelente (63-75)	3	8.57
Total	35	100

Fuente: Post test aplicado a 35 colaboradores Fecha: 8/11/2017

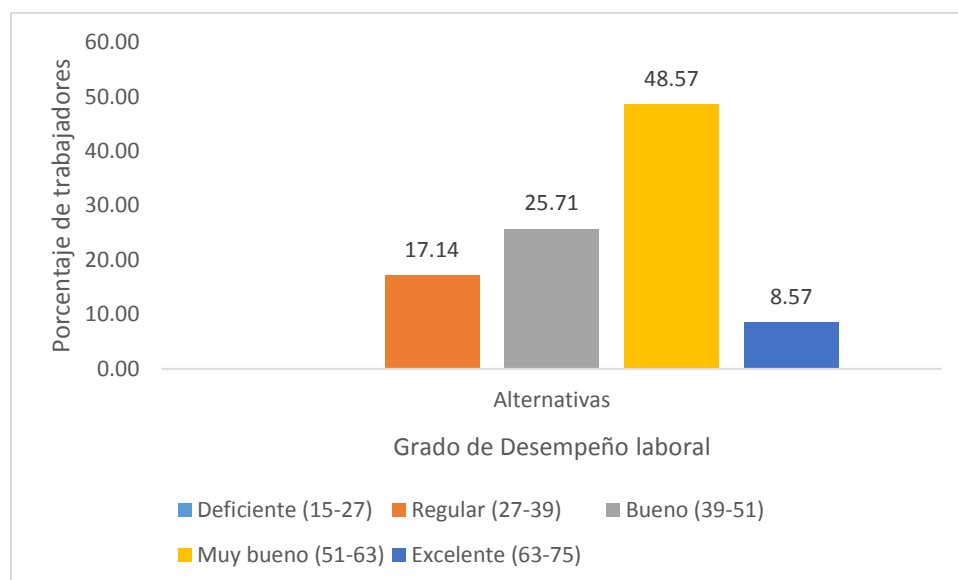


Figura 4:

Baremacion de los resultados de Post test.

De los resultados obtenidos de rescata que con la aplicación del Coaching se logró mejorar significativamente el desempeño alcanzando un nivel muy bueno.

3.4. Resultados comparativos de la evaluación del desempeño laboral Pre y post test

Tabla 6:

Comparación de la evaluación de desempeño de los colaboradores por dimensiones

Ítems	Pre test					Post test.				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Eficiencia	0.00	22.86	45.71	28.57	2.86	0.00	0.00	28.57	42.86	28.57
Eficacia	0.00	20.00	51.43	22.86	5.81	0.00	5.71	22.86	40.00	31.43
Efectividad	2.86	20.00	54.29	22.86	0.00	0.00	2.86	25.71	45.71	25.71

Fuente: Post y post test aplicado a 35 colaboradores

Fecha: 8/11/2017

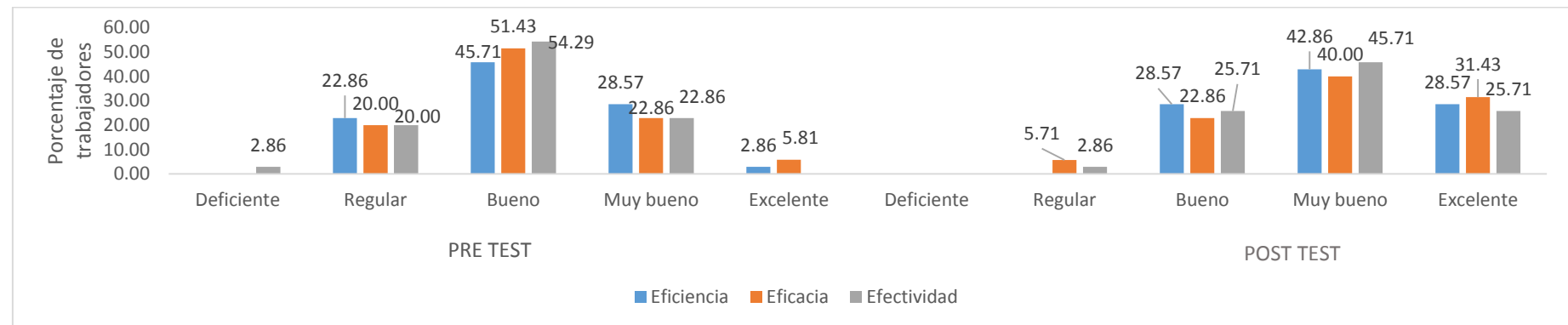


Figura 5:

Comparación de la evaluación de desempeño de los colaboradores por dimensiones

Análisis

Eficiencia: Luego de comparar los resultados de pre y post test se puede afirmar que esta dimensión en un inicio se identificó un 45.71% de personas que la consideraban como buena, sin embargo después de la aplicación de las estrategias de Coaching se logró que un 42.82% la consideren como muy buena.

Eficacia: Tomando como fuente los resultados presentados en la tabla anterior se puede afirmar que la eficacia en un inicio se observó que el 51.43% la consideraba como buena, pero después de aplicar el Coaching logro un resultado muy bueno.

Eficiencia: Los colaboradores son efectivos cuando se sienten parte de la organización y aportan sus conocimientos, habilidades y destrezas para obtener mejores resultados y lograr los objetivos institucionales. Al analizar los datos se puede constatar que ha sufrido una gran variación pasando de ser buena a muy buena tal como se detalla en el tabla anterior.

En resumen se afirma que las estrategias utilizadas y con el apoyo del especialista en Coaching se lograron mejoras significativas en el desempeño laboral. De los miembros de la empresa en estudio.

Es importante precisar que para determinas el nivel de desempeño laboral a los resultados obtenidos se les ha calcula la baremacion; en tal sentido al analizar los resultados de pre test se demostró que el desempeño era bueno cuyo resultado fue 46.11, sin embargo después de aplicar las estrategias de Coaching y evaluar el desempeño se determinó que el desempeño estaba en 59.66, estando en un rango de muy bueno.

Tabla 7:

Baremacion: comparación de Pre test y Post Test.

Alternativas	Pre test		Post test	
	N	%	N	%
Deficiente (15-27)	0	0.00	0	0
Regular (27-39)	7	20.00	6	17.14
Bueno (39-51)	24	68.57	9	25.71
Muy bueno (51-63)	3	8.57	17	48.57
Excelente (63-75)	1	2.86	3	8.57
Total	35	100.00	35	100

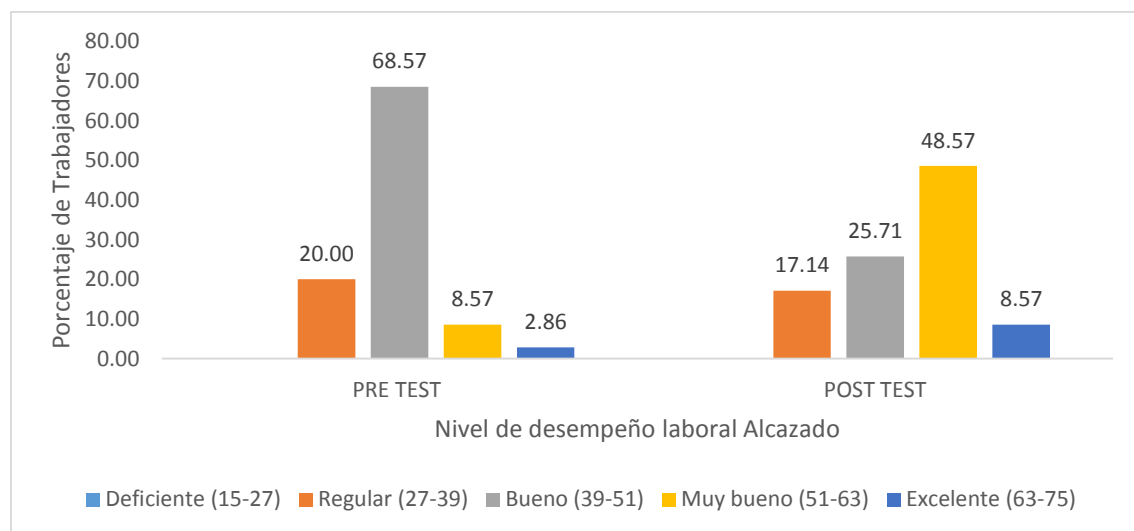


Figura 6:

Baremacion: comparación de Pre test y Post Test.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que se inició con un desempeño en un nivel bueno sin embargo luego de aplicar las estrategias de Coaching este ha mejorado significativamente porque se ha convertido en muy bueno. Es necesario precisar que para lograr esto se ha utilizado diversas estrategias y se recibió el apoyo de un docente especialista en Coaching, que contribuyo en logro de estos resultados.

3.4.1. Prueba de diferencia de medias:

Estadísticos de muestras relacionadas

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	PRETET	46,1143	35	4,03493	,68203
	POSTTEST	59,6571	35	3,53090	,59683

Correlaciones de muestras relacionadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	PRETET y POSTTEST	35	,023	,894

Prueba de muestras relacionadas

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
par 1 Pre test post test	-13,54286	5,29896	,89569	-15,36311	-11,72260	-15,120	34	,000

Para hacer posible esta prueba se contrastaron los resultados de pre y post test, a través del programa SPSS, y se obtuvieron datos confiables ya que esto permitió determinar la influencia que tuvieron las estrategias de Coaching empresarial en desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio. Cabe precisar que las estrategias utilizadas en la presente investigación estuvieron bien planteadas y eso queda demostrado en esta prueba estadística. Proporcionando un resultado bastante favorable.

IV. DISCUSIÓN

Considerando que el objetivo de la presente investigación fue Determinar en qué medida las estrategias de Coaching empresarial mejoran el desempeño laboral de los trabajadores en el restaurante Rustica Chiclayo, 2017. Se aplicó un cuestionario para medir un antes y después de la aplicación, a través de la prueba estadística de diferencia de medias para muestras relacionadas se determinó que con la aplicación del Coaching se mejoró significativamente el desempeño laboral.

Es importante precisar que Chiavenato (2011). Menciona que las organizaciones deben enfocarse en entrenar constantemente a los colaboradores con el propósito de que estos cumplan con las funciones encomendadas en el menor tiempo posible usando una mínima cantidad de recursos. En tal sentido se puede afirmar que para este autor la eficiencia se relaciona directamente con la rapidez con la que las personas hacen sus actividades permitiendo que el logro de los objetivos institucionales con un mínimo esfuerzo. Esto se relaciona con la Investigación realizada por Correa y Torres (2016). Ya que en ella se menciona que con la aplicación de un programa de Coaching se mejoró el rendimiento de los colaboradores de la empresa en estudio. En esta investigación se destaca que las personas poco comunicativas son incapaces de realizar las actividades de forma eficiente, esto derivado de diversos factores tales como el miedo a preguntar, temor al cambio, mínimo trabajo en equipo, etc. unidos todos estos indicadores hacen que la persona sea menos productiva, dificultando el logro de la misión visión y objetivos institucionales, por tal motivo es importante que las organizaciones apliquen Coaching para incentivar al cambio, integración y trabajo en equipo; con ello se logra un mejor clima laboral y por ende un mejor rendimiento. Para efectos de la presente investigación se confirma lo propuesto anteriormente ya que se ha demostrado que la dimensión de la Eficiencia en un inicio su máximo porcentaje era el 45.71% de los colaboradores que la consideraban como buena sin embargo luego de la aplicación de las estrategias de Coaching se logró revertir la situación y el mejor porcentaje 42.86% de encuestados la consideran como muy buena. Se lograron estos resultados porque se aplicó estrategias orientadas al autoanálisis y logro de objetivos.

Para la dimensión eficacia se ha tomado como referencia a Chiavenato (2009). Ya que menciona que después de la revolución industrial las empresas se

preocupan por hacer las cosas en el menor tiempo posible sin embargo en algunas ocasiones se descuida la calidad del producto que se ofrece al mercado. Es por ello que la eficacia se centra en conseguir un objetivo que puede ser alcanzado en el tiempo y los recursos que sean necesarios ya que se trata de hacer que las cosas salgan a la perfección aunque se necesite usar una mayor cantidad de recursos. Lo explicado se relaciona con la investigación realizada por Farro y Toro (2014) quienes demuestran que las empresas deben invertir en el enteramiento y desarrollo continuo de sus colaboradores ya que cuando una persona se siente parte de la organización realizara sus actividades con al mayor satisfacción posible, además contribuirá con el logro de los objetivos institucionales y Abordando los resultados de la presente investigación se corrobora lo planteado en el párrafo anterior. Ya que en un inicio se encontró que esta dimensión era buena con un 51.43%, y posterior a la aplicación del Coaching se logró que el 40% de los encuestados la consideran como muy buena convirtiéndose en el máximo porcentaje. En tal sentido se puede mencionar que bajo el concepto de que el Coaching además de realizar un diagnóstico ayuda a que las personas descubran por si mismos cuáles son sus limitaciones que impiden el desarrollo a nivel personal y profesional; Incentivando a que cada miembro aporte lo mejor con la finalidad de descubrir el potencial que poseen.

Es necesario mencionar que para esta dimensión se realizaron diversos talleres uno de ellos es el orientado al trabajo en equipo y comunicación entre todos los miembros, considerando que todas las áreas de la organización deben estar integradas y compartir información para lograr los mejores resultados posibles.

Existen diversas teorías enfocadas al desempeño laboral sin embargo considerando la teoría XY propuesta por MCGREGOR. En donde se agrupa a los trabajadores en dos: X son los que tienen un jefe autoritario, que impide el desarrollo de nuevas habilidades y destrezas de los miembros. Sin embargo en el cuadrante Y se encuentran los jefes proactivos quienes se preocupan por el bienestar de los colaboradores para ello los capacitan, motivan y entrenan con la finalidad de que se sientan identificados con la visión y objetivos organizacionales. Es necesario recordar que un trabajador se siente satisfecho dentro de su centro laboral entonces su rendimiento será óptimo; tomando como referencia la opinión de Mejía (s/f) se puede mencionar que la efectividad se logra cuando un trabajador

se siente valorado dentro de su centro laboral y se esmera por lograr buenos resultados utilizando costos razonables que permitan cumplir con los objetivos sin olvidar la calidad del producto o servicio. Además un trabajador efectivo es aquel que transmite entusiasmo amabilidad empatía rapidez, etc. Esta afirmación comprueba con la tesis realizada por Caruajulca y Monzón (2016). En donde se afirma que cuando se aplica Coaching dentro de las organizaciones se mejora significativamente la productividad de los miembros ya que un trabajador satisfecho, se preocupa por hacer su trabajo de la mejor manera posible, sin importar la cantidad de obstáculos que se le presenten en el camino hacia el logro de los objetivos. Al relacionarlo con la presente investigación se confirma ya que al realizar el diagnóstico se logró que el 54.29% de los encuestados considerara a la efectividad como buena, sin embargo después de aplicar las diversas estrategias de Coaching con orientadas al cambio y logro de objetivos se logró que el 45.71% de personas encuestadas mencionara a esta dimensión como muy buena con esto se demuestra que se mejoró significativamente en este aspecto.

Cabe precisar que las personas diariamente aprenden nuevas cosas permitiendo estar más preparado ante un entorno cada vez más competitivo; además el cambio debe ser un factor clave en las personas ya que permite seguir creciendo a nivel personal y profesional.

En general a través de la presente investigación queda demostrado que con la aplicación de Coaching empresarial se mejora significativamente el desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

1. Se realizó el diagnóstico en el cual se logró determinar que los colaboradores tenían diversas debilidades dentro de las cuales se puede mencionar al trabajo en equipo y orientación al cambio, etc. esto hacia que en algunas ocasiones los objetivos planteados por la organización no se cumplan, generando cierto grado de desmotivación que a su vez reducía considerablemente el desempeño laboral.
2. En base a la información obtenida en el diagnóstico se diseñaron y aplicaron estrategias de Coaching empresarial orientadas al fortalecimiento del trabajo en equipo, logro de objetivos etc. Se hizo esto con la finalidad de mejorar el desempeño de los trabajadores. Dichas estrategias se desarrollaron en cuatro sesiones y se contó con el apoyo de un especialista en Coaching, Además se utilizaron diversos recursos tecnológicos y materiales.
3. Con el propósito de determinar el impacto de las estrategias utilizadas se levantó la información y luego de analizarla estadísticamente se determinó que las estrategias utilizadas influyen positivamente en el desempeño laboral.
4. Finalmente se realizó la comparación de los resultados de pre y post test y tomando como referencia los resultados de la prueba de diferencia de medias para muestras relacionadas y la baremación de los resultados se afirma que con la aplicación de Coaching empresarial se mejora considerablemente el desempeño laboral ubicándose como un desempeño muy bueno.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la organización, realice una evaluación periódica del desempeño laboral con el propósito de evitar o reducir las deficiencias que se encontraron al inicio de la organización. además el gerente debe cumplir un rol fundamental como líder del equipo ya que es el quien guía y orienta a los colaboradores.
2. Es recomendable que la empresa aplique Coaching constaste y periódicamente, además se debe rediseñar las estrategias desarrolladas con la finalidad de volverlas a aplicar en el futuro, Permitiendo una mayor integración entre todos los miembros de la organización porque, gracias a la calidad de colaboradores que posee la empresa es que se logran los objetivos planteados. ya que el entorno de las organizaciones es cambiante y es necesario mantener una actitud positiva y asumir los cambios como un reto y oportunidad de mejora.
3. Se recomienda establecer un plan de seguimiento y realizar actividades recreativas con la participación de todos los miembros de la organización con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la comunicación ya que las organizaciones son sistemas y es necesario trabajar unidos para conseguir buenos resultados
4. Se recomienda revisar este tema porque diversos tipos de Coaching, los cuales pueden adaptarse al contexto de la problemática encontrada y aplicarlo, además es importante recordar que es un tema bastante amplio y existe pero a su vez muy interesante. Ya que aporta conocimientos que pueden ser aplicados para el desarrollo a nivel personal y profesional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- A Handbook for Measuring Employee Performance (March of 2017). United States Office of Personnel Management. Recuperado de: https://www.opm.gov/policy-data-oversight/performance-management/measuring/employee_performance_handbook.pdf Extraído el 6.11.17 Ha 2:30hs
- Almanza, L. (11 de Abril de 2016). Globalización trae retos a empresarios. El Economista. Recuperado de <http://eleconomista.com.mx/estados/queretaro/2016/04/11/globalizacion-trae-retos-empresarios> Extraído el 04.04.17 Ha 12:30hs
- Álzate, P. (25 de julio de 2016). La Importancia de la evaluación del desempeño laboral. El empleo. Recuperado de <http://www.elempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978> Extraído el 06.05.17 Ha 12:30hs
- Angelom Consultoría (2013). *Aplicación de técnicas de Coaching en el establecimiento de planes de estímulo en la utilización de las medidas de prevención de riesgos laborales establecidas por la empresa*. Venezuela: UGT – CEC.
- Arqueros, M (2010). *Mentoring & Coaching Universidad y empresa*. España.
- Ávila, H (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. España. Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/introduccion%20a%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf> Extraído el 06.04.17 Ha 12:30hs
- Bolívar, C (2007). *El Coaching Esencial*. Capital Humano. Buenos Aires.
- Caruajulca, E. y Monzón, G. (2016). *Aplicación del Coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia*

de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca. (Tesis de Pregrado).

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5^{ta} Ed). México. McGrawHill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos: El capital de las organizaciones*. (9^{na} Ed). México: McGrawHill.

Correa, A. y Torres, C. (2016). Programa de Coaching Empresarial para mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet en la Ciudad de Trujillo. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Dessler, G. (2001) “Administración de personal” (8^a Ed). México Pearson Educación.

El 57% de grandes empresas en Perú invertirán hasta US\$ 100,000 en su personal este año (30 de enero de 2017). Diario Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empresas/57-grandes-empresas-peru-invertiran-hasta-us-100000-su-personal-este-ano-2180747> Extraído el 05.11.17 Ha 5:20hs

El 65% de todas las empresas en el Perú son informales (2014). Diario El Comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/65-empresas-peru-son-informales-168604> Extraído el 05.11.17 Ha 5:20hs

Executive Coaching Forum (2015). Principles and Guidelines for a Successful Coaching Partnership (6^{ta}, ed). USA.

Farro, C. y Toro, I. (2014). Impacto de la aplicación de Coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwan motos” en la ciudad de Chiclayo en el año 2013. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Grupo Softland lanzó herramienta para medir desempeño de empleados en empresas peruanas (13 de diciembre de 2015). Diario Gestión.

Recuperado de <http://gestion.pe/empresas/grupo-softland-lanzo-herramienta-medir-desempeno-empleados-empresas-peruanas-2150902> Extraído el 05.04.17 Ha 5:20hs

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P (2010). *Metodología de la investigación*. (5^{ta} ed.). México: McGrawHill.

León, M. (2016). Estrategia de Coaching para la mejora del liderazgo en la formación de instructores y miembros de equipo del instituto latinoamericano de liderazgo cristoforo. (Tesis de Postgrado). Universidad Señor de Sipan. Chiclayo, Perú.

Martin, C (2007); The Business Coaching handbook: Everything You Need To Be Your Own Business Coach. USA. Crown House.

McGuinness, M. (2008). creative management for creative teams; business coaching and creative business London. Recuperado de: <http://www.structum.pl/czytelnia/creative-management-by-coaching.pdf> Extraído el 05.11.17 Ha 5:20hs

Mejia, C (s/f). Eficacia y efectividad. Documentos Planning. ColomBI. Recuperado de: <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf> Extraído el 05.11.17 Ha 5:20hs

Muradep, L (2009). *Coaching para la transformación personal: un modelo integrado de la PNL y la ontología del Lenguaje*. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Muñoz, L. (06 de septiembre de 2016). ¿Ha quedado obsoleta la "evaluación del desempeño" para analizar a los empleados? El Economista. Recuperado de <http://www.eleconomista.es/firmas/noticias/7805924/09/16/Ha-quedado-obsoleta-la-evaluacion-del-desempeno-para-analizar-a-los-empleados.html> Extraído el 16.05.17 Ha 12:30hs

Nuevo estudio predice el desempeño laboral con perfiles en Facebook. (23 de abril de 2014) Diario Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/nuevo-estudio-predice-desempeno-laboral-perfiles-facebook-2095175> Extraído el 20.05.17 Ha 12:30hs

- Proyecto olmos: ¿beneficios para quienes? (12 de febrero de 2017). Semanario Clarín Chiclayo. Recuperado de <https://semanarioclarin-chiclayo.blogspot.pe/2017/02/proyecto-olmos-beneficios-para-quienes.html> Extraído el 01.05.17 Ha 12:30hs
- Ripani, L. (10 de julio de 2015). El nuevo entorno Laboral. El mundo. Recuperado de <http://www.elmundo.es/economia/2015/07/10/55a0006246163ffa2e8b4597.html> Extraído el 16.05.17 Ha 12:30hs
- Rocha, M. y Holguín, M. (2014). El Coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa. (Tesis de Pregrado) Universidad San Francisco de Quito, Ecuador.
- Supervisor's Guide to Performance Appraisals (June of 2015). UCR. Human Resources. Recuperado de: <http://hr.ucr.edu/docs/performance/supervisorsguide.pdf>. Extraído el 05.11.17 Ha 5:20hs
- Vives, L (2016). Coaching Empresarial como herramienta que potencializa el Talento humano y la productividad organizacional (Tesis de Pregrado) Universidad Militar Nueva Granda, Bogotá D.C. Colombia.
- Vásquez, M. y Valbuena, F. (s/f). Piramide de necesidades de Abram Maslow. España. Recuperado de: <http://www.infonegociacion.net/pdf/piramide-necesidades-maslow.pdf> Extraído el 06.04.17 Ha 12:30hs
- Villa, J y Coperan, J (2010). Manual de Coaching, como mejorar el rendimiento de las personas. Barcelona, España: profit editorial.

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ANÁLISIS DE FIABILIDAD: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	15



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : OSCAR ENRIQUE SALAZAR CARBONEL
1.2 Profesión : ING. DE SISTEMAS
1.3 Grados académico : MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
1.4 Título Profesional : ING. DE SISTEMAS.
1.5 Institución donde trabaja : UNPRO / UCV
1.6 Cargo que desempeña : D.T.C / D.T.P.
1.7 Teléfono : 979634050
1.8 Correo Electrónico : oscar.salazarc@gmail.com
1.9 Nombre del Investigador : JOSE ISMAEL HUAMÁN SILVA.

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	X			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	X			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	X			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	X			



3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	X			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	X			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

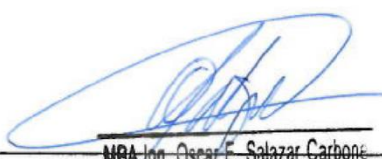
Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	X			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	X			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	X			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	X			

4. CONCLUSIONES:

Pimentel, Julio 2017


 Magtr. / Dr. MBA Ing. Oscar E. Salazar Carbone
 ASESOR
 Firma y sello del experto

DNI: 80676706

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : CARLOS DANIEL GONZALEZ HIDALGO
- 1.2 Profesión : ESTADÍSTICA
- 1.3 Grados académico : MAESTRO
- 1.4 Título Profesional : LICENCIADO EN ESTADÍSTICO
- 1.5 Institución donde trabaja : UCV
- 1.6 Cargo que desempeña : DOCENTE
- 1.7 Teléfono : 943485315
- 1.8 Correo Electrónico : licgonzales@yahoo.com
- 1.9 Nombre del Investigador : JOSE ISMAEL HUDMAN SILVA

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:
3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	X			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	X			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	X			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	X			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	X			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	X			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	X			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	X			


3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	X			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	X			

4. CONCLUSIONES:

LOS INSTRUMENTOS SON VÁLIDOS PARA APLICARLOS EN
LA INVESTIGACIÓN

Pimentel, Julio 2017


Magtr. / Dr. CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO
Firma y sello del experto

DNI: 16736914



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Carlos Antonio Angulo Corwera
1.2 Profesión : Administrador
1.3 Grados académico : MBA
1.4 Título Profesional : Licenciado en Administración
1.5 Institución donde trabaja : Incentiva Perú
1.6 Cargo que desempeña : Gerente de Desarrollo
1.7 Teléfono : 947055845
1.8 Correo Electrónico : c.angulo85@hotmail.com
1.9 Nombre del Investigador : Jose Ismael Huaman Silva

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	✓			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	✓			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	✓			



3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	✓			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	✓			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

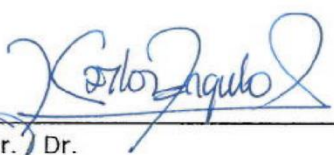
Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	✓			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	✓			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
cuestionario 1: Estrategias de Coaching Empresarial	✓			
Cuestionario 2: Desempeño Laboral	✓			

4. CONCLUSIONES:

Pimentel, Julio 2017


Magtr. Dr. _____
Firma y sello del experto

DNI: 06437510

**MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN
DE PROYECTO DE TESIS**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: HUAMAN SILVA JOSE ISMAEL

TÍTULO DE LA INVESTIGACION: Estrategias de Coaching Empresarial para mejorar el desempeño laboral en el Restaurante Rustica Chiclayo - 2017.

FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES / ADMINISTRACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿En qué medida las estrategias de coaching empresarial mejoran el desempeño laboral en el restaurante Rustica, Chiclayo 2017?	Objetivo general Determinar en qué medida las estrategias de coaching empresarial mejoran el desempeño laboral de los trabajadores en el restaurante Rustica Chiclayo, 2017.	Las estrategias de coaching empresarial mejoran el desempeño laboral de los trabajadores en el restaurante Rustica Chiclayo, 2017. Las estrategias de coaching empresarial no mejoran el desempeño laboral de los trabajadores en el restaurante Rustica Chiclayo, 2017.	VI: Estrategias de Coaching empresarial. VD: Desempeño laboral.	aplicativa	35 colaboradores	Encuesta	Las medidas estadísticas a utilizar: <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia relativa, • Media aritmética, • Varianza, • Desviación Estándar y Coeficiente de variabilidad.
	Objetivos específicos Diagnosticar de la situación actual con relación al nivel de desempeño de los trabajadores de Rustica Chiclayo 2017.			DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
	Implementar las estrategias de coaching Empresarial a los trabajadores del Restaurante Rustica Chiclayo Evaluar el nivel de desempeño alcanzado de los trabajadores de Rustica Chiclayo 2017. Comparar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores para comprobar la efectividad de las estrategias de coaching empresarial aplicados.			Diseño pre experimental <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> $G: O_1 \times O_2$ </div> G : Grupo de estudio O1: Pre test aplicado al grupo de estudio O2: Post test aplicado al grupo de estudio X: estrategias de Coaching empresarial.	35 colaboradores	Cuestionario	

Objetivo: Recopilar información en relación al desempeño laboral la cual será utilizada confidencialmente por lo tanto se recomienda sea veraz

Datos generales: Genero: Masculino__ Femenino__

Edad:

N°	Ítems	1 Deficiente	2 Regular	3 Bueno	4 Muy bueno	5 Excelente
Eficiencia						
1	Cómo calificaría su labor dentro de la organización					
2	Cómo calificaría la labor del gerente para fortalecer el desempeño laboral					
3	Cómo calificaría usted los objetivos planteados por la empresa					
4	Cómo Calificaría usted la motivación dentro de su centro laboral.					
Eficacia						
5	Cuál es su opinión sobre los tiempos de espera de los clientes					
6	cuál es su opinión sobre sobre las tareas que cumple dentro de la organización					
7	Después que un cliente recibe los productos cuál es su valoración que les deja					
8	Cual se opinión sobre los indicadores usados para medir la eficacia.					
9	Cuál es su opinión sobre la comunicación.					
Efectividad						
10	Cuál es su opinión sobre la asignación de tareas					
11	Se preocupa por crear y mantener buenas relaciones laborales					
12	Cómo calificaría usted el grado de identidad organizacional (orgulloso de pertenecer a la empresa).					
13	Cómo calificaría usted las condiciones de trabajo dentro de la organización a la que pertenece.					
14	Cómo calificaría usted la posibilidad de que le permitan desarrollar sus habilidades					
15	En qué medida hace que las cosas aprendidas se conviertan en un hábito.					

ESTRATEGIAS DE COACHING EMPRESARIAL

AUTOR: HUAMAN SILVA JOSE ISMAEL

DENOMINACIÓN

Las estrategias que a continuación se presentan, fueron diseñadas con el propósito de mejorar el desempeño laboral en el Restaurante Rustica Chiclayo 2017.

DATOS INFORMATIVOS.

Título:	Estrategias de Coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Rustica Chiclayo 2017.
Empresa:	Rustica Chiclayo.
Dirigido a:	Todos los trabajadores.
Duración:	4 sesiones en un mes aproximadamente.
Responsable:	Huamán Silva José Ismael
Asesor:	Katherine Carbajal Cornejo
Asesor temático:	Carlos Daniel Gonzales Hidalgo

Fundamentación: Considerando que el Coaching es un proceso de aprendizaje y permite hacer que los participantes descubran sus miedos y acompañarlos en la superación de los mismos. Se han trabajado diversas estrategias las cuales se han basado en el Modelo Propuesto por SAPORITO en el año 1996. En donde se explica que todo proceso de Coaching inicia con un Diagnostico que permita obtener una visión clara de las debilidades de los participantes con el propósito de empoderarlos y hacerles entender que los cambios son necesarios en nuestras vidas ya que permite el desarrollo a nivel personal y profesional. Posterior a la aplicación es necesario realizar una retroalimentación con la finalidad de profundizar mas en los temas desarrollados.

OBJETIVOS

Objetivo General

Lograr que los colaboradores trabajen en equipo, que permita el logro de objetivos a nivel personal y Profesional.

Objetivos específicos.

Identificar fortalezas y debilidades de los colaboradores.

Generar un cambio de actitud por parte de los colaboradores.

Hacer que los participantes se conviertan en agentes de cambio.

Integrar a todos los colaboradores a través de equipos de trabajo.

Retroalimentar y resumir las diversas estrategias desarrolladas.

Estrategia 1: Introducción al Coaching.

Estrategia:	Introducción al Coaching e identificación de paradigmas	
Dirigido a:	Todos los colaboradores del Restaurante Rustica Chiclayo.	
Objetivo:	Identificar fortalezas y debilidades de los colaboradores.	
Contenido:	Inicio	
	1: Palabras de agradecimiento y bienvenida	
	Desarrollo	
	2: Conceptos básicos sobre Coaching	
	3: Video Sobre la importancia de los cambios en nuestras vidas	
	4: Dinámicas y participación de los asistentes.	
	5: Elaboración de un FODA a nivel personal y profesional	
	Cierre	
	6: Comentarios de los asistentes sobre sus mayores miedos o paradigmas.	
Recursos	Humanos	7: Agradecimiento a los participantes.
		1 Ponente
	Tecnológicos	1 persona de apoyo (Repartición de Trípticos lapiceros, ETC)
		1 Laptop O computadora
		1 Proyector
		1 USB
	Materiales	38 Sillas
		Lapiceros
		Hojas Bond
		Trípticos que expliquen el tema etc.
recursos De los Asistentes	Materiales	Todos recibirán el material previamente elaborado
Presupuesto:	S/.	
	80.00	

Estrategia 2: Orientación al cambio

Estrategia:	Adaptación a los nuevos cambios, dejando en el olvido antiguos paradigmas	
Fecha:	15/10/2017	
Dirigido a:	Todos los colaboradores del Restaurante Rustica Chiclayo.	
Objetivo:	Generar un cambio de actitud por parte de los colaboradores	
Contenido:	Inicio	
	Palabras de Bienvenida	
	Desarrollo	
	1. Generación del cambio en las organizaciones	
	2: Video Sobre la importancia de los cambios en nuestras vidas	
	3: Dinámicas y participación de los asistentes.	
	4: Importancia del cambio	
	5: Porque hacer que los cambios sean parte de nuestras vidas.	
	Cierre.	
	6: Agradecimiento a los participantes.	
recursos Del Instructor	Humanos	1 persona encargada de la ponencia
		1 persona de apoyo.
	Tecnológicos	1 Laptop O computadora
		1 Proyector
		1 USB
	Materiales	Lapiceros
		Hojas Bond
		Trípticos que expliquen el tema etc.
recursos De los Asistentes	Materiales	Todos recibirán el material previamente elaborado
Presupuesto:	S/. 60.00	

Estrategia N° 3: Taller de asumiendo nuevos retos.

Estrategia:	Taller: Asumiendo nuevos desafíos tomamos el control de nuestras vidas.	
Fecha:	15/10/2017	
Dirigido a:	Todos los colaboradores del Restaurante Rustica Chiclayo.	
Objetivo:	Hacer que los participantes se conviertan en agentes de cambio.	
Contenido:	Inicio	
	Palabras de Bienvenida	
	Desarrollo	
	Para esta sesión se trabajó diversas dinámicas con el propósito de enfrentar los miedos además, en una de ellas cada persona escribía su mayor limitación pero al costado debía poner las acciones que debe tener en cuenta a partir de la fecha para hacer que esa debilidad se convierta en una fortaleza. Durante toda la sesión se proyectó en la computadora música de fondo.	
	Cierre.	
	6: Agradecimiento a los participantes.	
recursos Del Instructor	Humanos	1 persona encarga de dar las dinámicas.
		2 personas de apoyo.
	Tecnológicos	1 Laptop O computadora
		1 Proyector
		1 USB
	Materiales	Plumones
		Hojas Bond
		Papelotes
		Cinta.
recursos De los Asistentes	Materiales	Todos recibirán el material elaborado.
Presupuesto:	S/.	
	60.00	

Estrategia N° 4: trabajo en equipo.

Estrategia:	Adaptación a los nuevos cambios, dejando en el olvido antiguos paradigmas	
Fecha:	21/10/2017	
Dirigido a:	Todos los colaboradores del Restaurante Rustica Chiclayo.	
Objetivo:	Integrar a todos los colaboradores a través de equipos de trabajo.	
Contenido:	Inicio	
	Palabras de Bienvenida	
	Desarrollo	
	1 Que es el trabajo en Equipo	
	2: Porque Trabajar en Equipo	
	3: Beneficios del trabajo en Equipo	
	4: Influencia de los equipos en el logro de los objetivos.	
	5: dinámicas de integración de todos los miembros de la empresa.	
	Cierre.	
recursos del Instructor	Humanos	1 persona encargada de la ponencia
		2 personas de apoyo.
	Tecnológicos	1 Laptop O computadora
		1 Proyector
		1 USB
	Materiales	Papelotes
		Hojas Bond
		Plumones
		Cintas y goma.
recursos de los Asistentes	Materiales	Todos recibirán el material elaborado
Presupuesto	S/. 100.00	

Estrategia N° 5: Retroalimentación a través de las experiencias vividas.

Estrategia:	Taller. Contando mis experiencias y nuevos desafíos.	
Fecha:	28/10/2017	
Dirigido a:	Determinar si las estrategias aplicadas beneficiaron a los participantes.	
Objetivo:	Retroalimentar y resumir las diversas estrategias desarrolladas	
Contenido:	Inicio	
	Palabras de Bienvenida	
	Desarrollo	
	Para el desarrollo de la presente sesión se tomara en cuenta la participación activa de todos los miembros de la organización, ya que el propósito es recordar las diversas estrategias que se desarrollaron con anterioridad. Además es necesario precisar que el evento será didáctico e interactivo ya que se realizaran diversas dinámicas de trabajo en equipo, orientación al cambio y logro de objetivos.	
	Cierre.	
	6: Agradecimiento a los participantes y Coffe Break	
recursos Del Instructor	Humanos	1 persona encarga de dar las dinámicas.
		2 personas de apoyo.
	Tecnológicos	1 Laptop O computadora
		1 Proyector
	Materiales	Teniendo en cuenta que la sesión será dinámica, se usara, papelotes, plumones, Lapiceros, Cinta Masketing, Fideo, Goma, Huevos, ETC.
recursos De los Asistentes	Materiales	Todos recibirán materiales
Presupuesto :	S/. 150.00	

Evidencias Fotográficas




Ilustración 1: Estrategia de trabajo en Equipo. con un grupo de colaboradores y el apoyo del especialista en Coaching.



Ilustración 2: Estrategia de logro de objetivos. Explicada a través de dinámicas.

Autorización de publicación de tesis al repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo HUAMAN SILVA JOSE ISMAEL, identificado con DNI N° 72315875, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (☒) , No autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "ESTRATEGIAS DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE RUSTICA CHICLAYO - 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

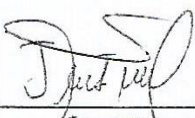
.....

.....

.....

.....

.....




FIRMA

DNI: 72315875

FECHA: 06 de diciembre del 2017

Acta de aprobación de originalidad de tesis.

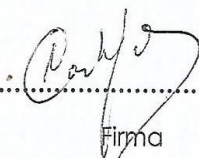
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Katherine Carbajal Comejo, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo revisor (a) de la tesis titulada.

"ESTRATEGIAS DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE RUSTICA CHICLAYO – 2017", del (de la) estudiante. HUAMAN SILVA JOSE ISMAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Pimentel, 05 de diciembre del 2017

.....

Firma

Dra. Katherine Carbajal Comejo

DNI: 16785153

abrió	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
-------	----------------------------	--------	---	--------	-----------